

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
FARMASI PASCA KENAIKAN TARIF IURAN BPJS**

TUGAS AKHIR

Tri Aryanti

12161039



**UNIVERSITAS BHAKTI KENCANA PROGRAM STUDI STRATA
1 FARMASI BANDUNG 2019**

Jl. Soekarno Hatta No.754 Bandung 40617

2020

ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN



Edit dengan WPS Office

FARMASI PASCA KENAIKAN TARIF IURAN BPJS

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan kelulusan
Program strata satu

Tri Aryanti
12161039

Bandung, 12 juli 2020
Menyetujui,

Pembimbing Utama,



(Dra. Ni Nyoman Sri Mas Hartini
MAB.,Apt.)

Pembimbing Serta,



(Rizki Siti Nurfitri,MSM.,Apt)

FAKULTAS FARMASI

**PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI
FARMASI UMUM DAN APOTEKER
SKRIPSI, JUNI 2020**

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN
FARMASI PASCA KENAIKAN TARIF IURAN BPJS**

Oleh

**Tri Aryanti
(12161039)**

Berdasarkan peraturan Presiden Nomor 75 tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 82 tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Perubahan iuran BPJS ditegaskan dalam Pasal 34 Perpres 75 tahun 2019 yaitu naik 100% dari tarif sebelumnya. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi sebelum dengan setelah kenaikan tarif iuran BPJS dalam 5 dimensi meliputi kehandalan, ketanggapan, Jaminan empati dan bukti langsung. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional menggunakan teknik *purposive sampling*, diperoleh jumlah sample dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien. Analisis data menggunakan analisis servqual dan Uji *Willcoxon*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan farmasi BPJS di kategorikan *cause for concern* atau cukup puas dengan presentase kepuasan sebelum kenaikan tarif iuran BPJS sebesar 72,75% dan setelah kenaikan tarif iuran BPJS sebesar 72,61%. Berdasarkan uji



Willcoxon Nilai rata-rata secara keseluruhan menunjukkan bahwa sebelum kenaikan tarif sebesar 3,6333 sedangkan setelah kenaikan tarif sebesar 3,6290 , maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi setelah kenaikan tarif iuran BPJS lebih rendah dibandingkan dengan tingkat kepuasan pasien sebelum kenaikan tarif iuran BPJS.

Kata kunci : kenaikan BPJS, kepuasan pasien, *servqual*

The analysis of BPJS patients satisfaction toward pharmacy services after the increase of BPJS fares dues

*Based on Presidential Regulation Number 75 of 2019 concerning Amendment to Presidential Regulation Number 82 of 2018 concerning Health Insurance. Changes to the BPJS contribution are emphasized in Article 34 of Presidential Regulation 75 of 2019, which is an increase of 100% from the previous tariff. The purpose of this research is to find out the comparison level of patient satisfaction with pharmaceutical services before and after the increase of BPJS contribution rates in 5 dimensions including reliability, responsiveness, assurance of empathy and direct evidence. The research method used an observational study and purposive sampling techniques, obtained the number of samples in this study were 100 patients. The data analysis used *servqual* analysis and *Willcoxon Test*. The results showed that the level of satisfaction of respondents with BPJS pharmaceutical services was categorized as cause for concern or quite satisfied with the percentage of satisfaction before the increase in BPJS contribution rates by 72.75% and after the increase of BPJS contribution rates by 72.61%. Based on the *Willcoxon test* the overall average value showed that before the tariff increase of 3.6333 while after the tariff increase of 3.6290, the level of patient satisfaction with pharmaceutical services after the BPJS fee increase was lower compared to the level of patient satisfaction before the increase in fee rates BPJS.*



Keywords: *increase BPJS, patient satisfaction, servqual*

Kata Pengantar

Puji dan syukur penulis bagi Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kasih setia yang besar dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang berjudul “ Analisis Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Farmasi BPJS Pasca Kenaikan Tarif Iuran BPJS ” yang disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata 1 pada program studi Farmasi di Universitas Bhakti Kencana. Terwujudnya Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari semua pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Ni Nyoman Sri Mas Hartini, MBA., Apt., selaku dosen pembimbing utama yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran selama penulis menyelesaikan penyusunan skripsi.
2. Ibu Rizki Siti Nurfitriya, M.SM, Apt., selaku dosen pembimbing serta yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran selama penulis menyelesaikan penyusunan skripsi.



3. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Farmasi yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
 4. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan do'a.
 5. Zahra Salsabila Nurissalma, Kiki Dwi Rahayu, Feby Wiratama dan miftah Maulana selaku sahabat penulis yang tak pernah hentinya selalu memberikan semangat dan motivasi selama ini.
-
6. Seluruh teman-teman seangkatan, terutama kelas FA5 Angkatan 2016 yang setiap harinya selalu memberikan kesan terhadap penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya selalu. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan perkembangan ilmu pengetahuan.

Bandung, Juli 2020

Penulis,

Tri Aryanti





Daftar Isi

Kata Pengantar.....	5
Daftar Isi.....	7
Pendahuluan.....	11
I.1 Latar Belakang.....	11
I.2 Rumusan Masalah.....	12
I.3 Tujuan Penelitian.....	12
I.4 Manfaat Penelitian.....	12
I.5 Tempat dan Waktu Penelitian.....	13
Bab II.....	14
Tinjauan pustaka.....	14
II.1 Pelayanan Farmasi.....	14
II.2 BPJS.....	15
II.2.1 Pengertian BPJS.....	15
II.2.2 Pelayanan BPJS.....	15
II.2.3 Peserta BPJS.....	16
II.2.4 Hak dan Kewajiban Peserta.....	16
II.3 Analisis Servqual.....	17
Bab III.....	19
Metode penelitan.....	19
Bab IV.....	20



Desain Penelitian.....	20
IV. 1 Penelusuran Pustaka.....	20
IV.2 Penetapan kriteria Responden.....	20
IV.3 Populasi dan sampel.....	20
IV.4 Variabel Penelitian.....	21
IV.5 Pembuatan Kuesioner.....	21
IV.6 Pengujian Validitas dan Reabilitas.....	22
IV. 7 Pengumpulan Data.....	22
IV.8 Pengolahan Data.....	22
IV.9 Analisis data.....	23
IV.9.1 Analisis Servqual.....	23
IV.9.1.2 Analisis tingkat kepuasan.....	24
Menghitung <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i>	24
Menghitung <i>Weighting Factors (WF)</i>	24
Menghitung <i>Weighting Score (WS)</i>	25
IV.9.2 Analisis Komparatif (Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Sebelum Dengan Setelah Kenaikan Tarif Iuran BPJS)	26
IV.10 Pengambilan Kesimpulan.....	26
BAB V.....	28
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
V.1 Hasil Uji Validitas dan Realiabilitas.....	28
V.2 Karakteristik Responden.....	29
V.3 Analisis SERVQUAL Terhadap Pelayanan Farmasi	



Sebelum dan Setelah Kenaikan Tarif Iuran BPJS.....	30
V.3.1 Analisis Indeks Kepuasan Konsumen (Customer Satisfaction Index).....	31
V.3.1.1 Menghitung Mean Expectation Score (MES) & Mean Satisfaction Score (MSS).....	32
V.3.1.3 Menghitung Weighting Factors (WF).....	33
V.3.1.4 Menghitung Weighting Score (WS).....	34
V.3.2 Analisis SERVQUAL pada Masing-masing Dimensi	37
V.3.2.1 Dimensi <i>Tangible</i> Sebelum dan Setelah Kenaikan Tarif Iuran BPJS.....	38
V.3.2.2 Dimensi <i>Reliability</i> Sebelum dan Setelah Kenaikan Tarif Iuran BPJS.....	41
V.3.2.3 Dimensi <i>Assurance</i> Sebelum dan Setelah Kenaikan Tarif Iuran BPJS.....	44
V.3.2.4 Dimensi <i>Responsiveness</i> Sebelum dan Setelah Kenaikan Tarif Iuran BPJS.....	47
V.3.2.5 Dimensi <i>Empathy</i> Sebelum dan Setelah Kenaikan Tarif Iuran BPJS.....	51
V.4 Analisis Komparatif (Perbandingan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi Sebelum Dengan Setelah Kenaikan Tarif Iuran BPJS).....	54
V.4.1 Uji Normalitas.....	54
V.4.2 Uji <i>Willcoxon</i>	55
Bab VI.....	57
Kesimpulan dan Saran.....	57
VI.1 Kesimpulan.....	57



VI.2 Saran.....	58
Daftar pustaka.....	59
Lampiran.....	61



Bab I

Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah badan hukum yang dibentuk dengan Undang-Undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Kemenkes RI, 2014).

Salah satu praktik kefarmasian adalah pelayanan farmasi pada unit bpjs, dengan adanya kenaikan Besaran iuran BPJS yang akan naik per 1 Januari 2020. Besaran iuran BPJS tersebut naik karena adanya Peraturan Presiden Nomor 75 tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 82 tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Perubahan iuran BPJS ditegaskan dalam Pasal 34 Perpres 75 tahun 2019 yaitu untuk Kelas I sebesar Rp.160.000,00 perorang perbulan, Kelas II sebesar Rp.110.000,00 perorang perbulan, dan Kelas III sebesar Rp.42.000,00 perorang perbulan.

Peraturan Presiden Nomor 75 tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 82 tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan ditetapkan di Jakarta pada tanggal 24



Oktober 2019 oleh Presiden Joko Widodo. Peraturan Presiden Nomor 75 tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 82 tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan diundangkan Menkumham Yasonna H. Laoly pada tanggal 24 Oktober 2019 di Jakarta.

Dengan adanya kenaikan tarif iuran BPJS tentu akan berdampak pada tingkat kepuasan pasien jika dengan kenaikan tarif iuran tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang juga ikut naik.

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi pasca kenaikan iuran bpjs.

I.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui perbandingan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi sebelum dengan setelah kenaikan tarif iuran BPJS dalam 5 dimensi meliputi kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), Jaminan (Assurance), empati (emphaty) dan bukti langsung (tangible)

I.4 Manfaat Penelitian

- a) Bagi tenaga kesehatan

Menjadikan bahan evaluasi bagi tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pasien bpjs.



b) Bagi peneliti

Meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang pelayanan farmasi bpjs.

I.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui google form, penelitian dilakukan pada bulan Mei-juni 2020.



Bab II

Tinjauan pustaka

II.1 Pelayanan Farmasi

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat. Apoteker khususnya yang bekerja di rumah sakit dituntut untuk merealisasikan perluasan paradigma pelayanan kefarmasian dari produk menjadi lebih terfokus kepada pasien dengan filosofi pelayanan kefarmasian (pharmaceutical care). Apoteker harus dapat memenuhi hak pasien agar terhindar dari hal-hal yang tidak diinginkan termasuk tuntutan hukum, oleh karena itu kompetensi apoteker perlu ditingkatkan secara terus menerus agar perubahan paradigma tersebut dapat diimplementasikan (Kemenkes RI 2016).

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh sarana pelayanan kesehatan, terutama setelah dilaksanakannya program jaminan kesehatan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pasien.



Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung .

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukannya survei tingkat kepuasan pasien.

II.2 BPJS

II.2.1 Pengertian BPJS

BPJS atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial adalah badan hukum yang dibentuk dengan Undang-Undang untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan (Kemenkes RI, 2014).

II.2.2 Pelayanan BPJS

pelayanan kesehatan di BPJS, yang membagi dalam 3 (tiga) tingkatan yaitu:



- **Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (Faskes I):** pelayanan kesehatan dasar yang diberikan oleh puskesmas, klinik atau dokter umum. Disebut juga Faskes Primer.
- **Fasilitas Kesehatan Tingkat Kedua (Faskes II):** pelayanan kesehatan spesialisik oleh dokter spesialis atau dokter gigi spesialis.
- **Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKRTL):** Klinik utama atau yang setara, Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Khusus.

II.2.3 Peserta BPJS

Setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran, meliputi:

1. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) : fakir miskin dan orang tidak mampu, dengan penetapan peserta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Bukan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (Non PBI)

II.2.4 Hak dan Kewajiban Peserta

Hak Peserta BPJS

1. Mendapatkan kartu peserta sebagai bukti sah untuk memperoleh pelayanan kesehatan.



2. Memperoleh manfaat dan informasi tentang hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan
4. Menyampaikan keluhan/pengaduan, kritik dan saran secara lisan atau tertulis ke Kantor BPJS Kesehatan.

Kewajiban Peserta

1. Mendaftarkan dirinya sebagai peserta serta membayar iuran yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2. Melaporkan perubahan data peserta, baik karena pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat atau pindah fasilitas kesehatan tingkat I
3. Menjaga Kartu Peserta agar tidak rusak, hilang atau dimanfaatkan oleh orang yang tidak berhak
4. Mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan.

II.3 Analisis Servqual

ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), Jaminan (Assurance), empati (emphaty) dan bukti langsung (tangible)



1. Reliabilitas (Reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan kepada pelanggan dengan tepat dan akurat, meliputi : ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur pelayanan, dan kualitas pelayanan.
2. Daya Tangkap (Responsiveness), yaitu kesediaan dan kemampuan petugas dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.
3. Jaminan (Assurance), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, meliputi kemampuan karyawan atas : pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan.
4. Empati (Emphaty), yaitu perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.
5. Bukti Fisik (Tangibles), yaitu kualitas pelayanan yang diberikan melalui wujud fasilitas dan



instrumen/peralatan yang digunakan, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, petugas dan sarana komunikasi. (Tjiptono, 2011)

