



**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS DI
APOTEK KLINIK X MARTAPURA**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Persyaratan Melakukan
Penelitian Dalam rangka Penyusunan Skripsi**

Oleh

**Kiki Melda Sary
NIM SF18133**

**PROGRAM STUDI S-1 FARMASI
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN BORNEO LESTARI
BANJARBARU**

JUNI 2022

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PESERTA BPJS DI
APOTEK KLINIK X MARTAPURA

Oleh

Kiki Melinda Sury
NIM 5218113

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal:

TIM PENGUJI

NAMA	TAMBA TANDA	TANGGAL
apt. Rahmatul Fitriah, M.Farm (Ketua Penguji/Pengaji I)		2/8 -22
apt. Nurul Masduki, M. Sc (Anggota Penguji/Pengaji II)		22/7 -22
apt. Eka Wita Ha. A. M. Farm (Anggota Penguji/Pengaji III)		7/8 -22
Yanti Art. Prihastika, M. Sc (Anggota Penguji/Pengaji IV)		22/8 -22

Martapura, Juni 2022
Ketua Program Studi S1 Farmasi Universitas Borneo Lestari



apt. Eka Wita Ha. A. M. Farm., M. Sc.
NIM. 010512024

SURAT PERNYATAAN SKRIPSI MAHASISWA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar keparipateman di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dicantumkan dalam naskah ini, dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Barahara, Juni 2022

Yang menyatakan



Kiki Melita Sary

NIM SF18133

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY OF PHARMACEUTICAL TO THE SATISFACTION CUSTOMER OF BPJS PARTICIPANTS AT A PHARMACEUTICAL CLINIC IN MARTAPURA (By Kiki Melda Sary; Advisor: Karunita Ika Astuti, Yustin Ari Prihandini.; 2022; 84 pages)

Pharmacy is service facility used for pharmacy practice by pharmacists. Health service standards are guidelines used to provide pharmaceutical services. The quality of pharmaceutical services is related to patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the quality of pharmaceutical services, to determine the level of satisfaction of BPJS participants and the relationship between the quality of pharmaceutical services at the X Martapura Pharmacy Clinic. This study with a cross sectional survey design conducted on BPJS patients who visit the X Martapura Pharmacy Clinic. The sample used in the study was 70 person using purposive sampling technique. Data was collected using a 5-dimensional SERVQUAL method questionnaire, namely: assurance, tangible, responsiveness, empathy and reliability. Data analysis using Chi Square test. The results of the research that have been carried out can be seen that the overall quality of pharmaceutical services at the Martapura Pharmacy Clinic is categorized as very important and the level of patient satisfaction is categorized as very satisfied. The relationship between the quality of pharmaceutical services and the level of satisfaction of BPJS participants obtained a p-value of 0.000, which means that there is relationship between the quality of pharmaceutical services and the satisfaction level of BPJS participants at the Martapura Clinic Pharmacy.

Keywords : Pharmaceutical service quality, patient satisfaction, pharmacy.

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS Di Apotek Klinik X Martapura” tepat pada waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S-1 Farmasi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Lestari Banjarbaru.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang tak terhingga pada pihak yang telah terlibat dan banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik, khususnya kepada :

1. Bapak apt. Hafiz Ramadhan, M. Sc selaku Ketua STIKES Borneo Lestari.
2. Ibu apt. Eka Fitri Susiani, M. Sc selaku Ketua Program Studi S-1 Farmasi
3. Ibu apt. Karunita Ika Astuti, M. Farm dan Ibu Yustin Ari Prihandini, M. Kes, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini.
4. Ibu apt. Rahmayanti Fitriah, S. Farm. M.PH dan apt. Nurul Mardiaty, M. Sc selaku dosen penguji yang memberikan kritik serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Muhammad Habibi, S. Kep. MPH selaku Wakil Pimpinan Klinik X Martapura.
6. Seluruh tenaga kerja kefarmasian di Apotek Klinik X Martapura yang telah membantu dalam penelitian.

7. Ayah, Ibu dan kedua adik saya yang saya sangat cintai atas segala doa dan dukungan baik secara moral ataupun moril.
8. Calon Suami saya Irwansyah yang telah mendukung saya dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Teman seperjuangan saya Tya Monica, Nur Pratiwi, Yuni Rahima Baidatun Niken Anggriwara dan Indah Sari yang telah membantu dalam pengerjaan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman angkatan 2018.
11. Diri saya sendiri yang telah kuat secara mental maupun fisik dalam pengerjaan skripsi. Saya bangga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN SKRIPSI MAHASISWA	ii
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Luaran yang Diharapkan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Apotek.....	6
2.2 Badan Penyelenggara Kesehatan Sosial (BPJS).....	7
2.3 Kepuasan.....	7
2.3.1 Pengertian Kepuasan	7
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	8
2.3.3 Indikator Kepuasan.....	9
2.4 Kualitas Pelayanan.....	11
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2.5 Profil Klinik X	11
2.6 Hipotesis Penelitian	12
BAB III METODE PENELITIAN	13

3.1	Rancangan Peneliiian.....	13
3.2	Waktu dan Tempat Penelitian.....	13
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Data	13
3.3.1	Populasi dan Sampel.....	13
3.3.2	Teknik Pengambilan Data	14
3.4	Variabel Penelitian.....	15
3.5	Definisi Operasional	16
3.6	Instrumen Penelitian	18
3.6.1	Uji Validasi Instrumen.....	18
3.6.2	Uji Reabilitas Instrumen	19
3.7	Prosedur Penelitian	19
3.8	Pengumpulan Data.....	20
3.9	Pengolahan Data	20
3.10	Analisis Data.....	21
3.10.1	Analisis Univariat.....	21
3.10.2	Analisis Bivariat	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		23
4.1	Uji Validitas dan Reabilitas	23
4.1.1	Uji Validitas.....	23
4.1.2	Uji Reabilitas	25
4.1.4	Analisis Univariat.....	27
4.1.5	Analisis Bivariat.....	29
4.2	Pembahasan	33
BAB V KESIMPULAN.....		38
5.1	Kesimpulan	38
5.2	Saran	38
DAFTAR PUSTAKA		40
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1. Luaran yang Diharapkan	5
Tabel 2. Definisi Operasional.....	16
Tabel 3. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Kefarmasian (Harapan)	23
Tabel 4. Uji Validitas Tingkat Kepuasan (Kenyataan)	24
Tabel 5. Uji Reabilitas	26
Tabel 6. Karakteristik Responden	27
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kefarmasian.....	28
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Kepuasan	28
Tabel 9. Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Tingkat Kepuasan Peserta BPJS di Apotek Klinik X Martapura	29
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden Di Aptek Klinik X Martapura.....	30
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Indikator Kepuasan	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Pendahuluan	43
Lampiran 2 Surat Permohonan <i>Ethical Clearence</i>	44
Lampiran 3 Surat <i>Ethical Clearence</i>	46
Lampiran 4 Keabsahan Data	47
Lampiran 5 Kuesioner.....	48
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reabilitas.....	54
Lampiran 7 Hasil Data SPSS	78
Lampiran 8 Keterangan Selesai Pengambilan Data.....	85
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian.....	86