

INTISARI

Layanan rawat inap RSA UGM menyediakan sejumlah 27 *bed* pada kelas VIP, 33 *bed* pada kelas I, 68 *bed* pada kelas II, 111 *bed* pada kelas III, dan 10 *bed* pada ICU. Banyaknya kelas rawat inap yang tersedia, jumlah pasien, dan beragamnya jenis pasien yang datang memungkinkan terjadinya pelayanan kefarmasian yang tidak merata. Era JKN memberikan kebebasan pada pesertanya untuk memilih fasilitas kesehatan yang akan melayaninya sehingga memicu fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada pasiennya. BPJS kesehatan menargetkan tingkat kepuasan pesertanya mencapai 95%, namun hingga tahun 2017 tingkat kepuasan peserta BPJS baru mencapai 85%. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap BPJS dan non-BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada (RSA UGM).

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan desain studi deskriptif analitik pendekatan *cross sectional* menggunakan metode survei untuk mendapatkan data tingkat kepuasan pasien rawat inap BPJS dan non-BPJS terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di RSA UGM selama bulan Juni 2023. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *convenience sampling* kepada 100 pasien rawat inap BPJS dan non-BPJS. Survei disebarakan menggunakan kuesioner model SERVPERF dengan penyebaran kertas lembar kuesioner secara langsung dan secara tidak langsung kepada responden. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dan dianalisis menggunakan uji *Mann-Whitney U Test*.

Tingkat kepuasan pasien rawat inap BPJS dan pasien Non-BPJS di Rumah Sakit Akademik UGM berada di kategori sangat puas. Secara keseluruhan skor pelayanan kefarmasian pada kelompok pasien rawat inap BPJS lebih tinggi daripada pelayanan terhadap pasien rawat inap Non-BPJS. Jika ditinjau perdimensi, pelayanan pada dimensi bukti langsung pada kelompok pasien rawat inap BPJS memiliki tingkat kepuasan paling tinggi dan dimensi jaminan dan keandalan memiliki tingkat kepuasan paling rendah. Sedangkan pelayanan pada kelompok pasien rawat inap Non-BPJS menunjukkan dimensi bukti langsung memiliki tingkat kepuasan yang paling tinggi dan dimensi jaminan memiliki tingkat kepuasan yang paling rendah. Hasil analisis *Mann-Whitney U Test* adalah tidak terdapat perbedaan signifikan pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara keseluruhan dari kedua kelompok sampel.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Pasien BPJS dan Non-BPJS, Kualitas Pelayanan Kefarmasian

ABSTRACT

RSA UGM provide various class of inpatient rooms which include 27 bed for VIP class, 33 bed for class I, 68 bed for class II, 111 bed for class III, and 10 bed for ICU. The amounts of inpatient rooms provided, the number of patients seeking treatment, and the variety of patient population, might lead to an uneven pharmaceutical service quality in-between patients. With the system of medical welfare supported by the public insurance, patients have the ability to choose the suitable healthcare provider for themselves, thus causing other healthcare provider to compete on giving the best service for the patients. BPJS targeted insured patients to achieved a total customer satisfaction score of 95%, but until 2017 the BPJS insured patients only achieved a total customer satisfaction score of 85%. This study aimed to investigate the level of satisfaction of BPJS and Non-BPJS Inpatients towards Pharmaceutical Service Quality received in Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada (RSA UGM).

This descriptive-analytical observational study used the cross-sectional design to collect data through surveys conducted in June 2023 at RSA UGM. The convenience sampling technique is used to get 100 respondents of BPJS and Non-BPJS inpatients. The surveys is done by giving out questionnaire with SERVPERF model directly and indirectly to the respondents. The collected data were than analysed using descriptive analysis and statistical analysis *Mann-Whitney U Test*.

Both BPJS insured patients and Non-BPJS insured patients is categorized as very satisfied by the pharmaceutical service quality received at RSA UGM. The overall satisfaction of BPJS insured patients shown to be better than Non-BPJS insured patients. When looking by the pharmaceutical service dimensions, the tangibility dimensions on BPJS insured patients shown to have the highest level of satisfaction compared to the other dimensions, while the assurance and reliability dimensions shown to has the lowest satisfaction level compared to the other dimensions. While the tangibility dimensions on Non-BPJS insured patients shown to have the highest level of satisfaction compared to the other dimensions, while the assurance dimensions shown to has the lowest satisfaction level compared to the other dimensions. The result of *Mann-Whitney U test* shown that there are no significant differences between the satisfaction level of BPJS and Non-BPJS Inpatients by the overall pharmaceutical service quality received at RSA UGM.

Keywords : Level of Satisfaction, BPJS and Non-BPJS Patient, Pharmaceutical Service Quality