

INTISARI

Rumah sakit sebagai sistem pelayanan kesehatan yang bertujuan mengusahakan pelayanan kesehatan agar mendapatkan derajat kesehatan yang setinggi tingginya dengan menerapkan standar pelayanan kefarmasian/*Pharmaceutical Care* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS). Adanya perbedaan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan atau kefarmasian terhadap pasien BPJS dan Asuransi Swasta mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diterima.

Penelitian merupakan penelitian deskriptif analitik non eksperimental dengan menggunakan metode *cross sectional* dengan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* berupa penyebaran kuisioner kepada 422 responden untuk melihat kepuasan pasien menggunakan metode ServQual berdasarkan dimensi *empathy*, *tangibles*, *assurance*, *reliability*, dan *responsiveness*. Kuisioner yang disebarkan menggunakan skala Likert untuk memperoleh data kuantitatif. Hasil penelitian dianalisis menggunakan uji statistik Independent t-Test dengan cara membandingkan nilai rata-rata *gap* pasien BPJS dengan Asuransi swasta dengan taraf kepercayaan 95%.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat perbedaan bermakna antara pasien BPJS dengan pasien Asuransi swasta pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* dengan nilai *sig* 0,000 ($p < 0,005$). *Gap* terbesar pada pasien BPJS dan Asuransi swasta terdapat pada dimensi *reliability* sehingga perlu dilakukan peningkatan kinerja untuk memenuhi kepuasan pasien. Pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi RS Bethesda sudah dilakukan dengan baik terhadap pasien BPJS dan Asuransi swasta pada dimensi *responsiveness* bila dibandingkan dengan dimensi *reliability*.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Dimensi *ServQual*, Pasien BPJS, Pasien Asuransi Swasta.

ABSTRACT

The hospital as a health care system has a purpose to achieve high standard of pharmaceutical care at hospital pharmacy (IFRS). Great differences of pharmaceutical care given between BPJS and Private Insurance patients affect the patient satisfactory level.

This was an analytical descriptive study with non experimental design and cross sectional method. Purposive sampling with a questionnaire to 422 respondents used as a sampling technique to find out patient satisfactory level using Likert scale and servqual method based on five dimensions such as empathy, tangibles, assurance, reliability, and responsiveness. The results were analyzed using independent t-test by comparing the average gap value between BPJS and Private Insurance patients with confidence level of 95 %.

The results showed there were significant differences between patients BPJS and Private Insurance patients on reliability and responsiveness dimensions with sig value of 0.000 ($p < 0.005$). The greatest gap was on reliability dimensions, so that performance improvement needs to be done in order to fulfill patient satisfaction. Pharmaceutical care at Bethesda hospital has been done well for BPJS and Private Insurance patients on responsiveness dimensions compared to reliability dimensions.

Keyword : Patient satisfaction, ServQual, BPJS, Private Insurance Patient.