

ABSTRAK

Kesehatan merupakan salah satu unsur hak asasi manusia yang harus diperoleh oleh seluruh lapisan masyarakat dan merupakan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia. Setiap warga negara Indonesia memiliki hak yang sama dalam hal kesehatan dan berhak memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Tingginya biaya kesehatan semakin menyulitkan masyarakat untuk memperoleh layanan kesehatan, Salah satu metode yang dapat digunakan dalam meringankan beban pembiayaan kesehatan dengan menggunakan asuransi. Upaya telah dilakukan pemerintah dalam memberikan jaminan kesehatan untuk masyarakat seperti adanya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Dari hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di RSUD Bayu Asih Purwakarta berkaitan dengan Analisis Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan (IRJ) di RSUD Bayu Asih Purwakarta. Bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan pada dimensi Sarana, Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE), Kecepatan dan Keramahan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode observasional dengan pendekatan *cross sectional* secara *prospektif*, penelitian dilakukan dengan melakukan wawancara (Pegisian Kuesioner) terhadap pasien RSUD Bayu Asih Purwakarta.

Hasil dari penelitian pasien peserta JKN rawat jalan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi RSUD Bayu Asih Purwakarta. Hal ini dapat di lihat pada nilai kepuasan dari setiap kriteri pelayanan kepada pasien sebesar 74,21 %, dimana pasien Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merasa nyaman terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi RSUD Bayu Asih Purwakarta.

Kata Kunci: Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Pelayanan Instalasi Farmasi, Kepuasan Pasien RSUD Bayu Asih Purwakarta.

ABSTRACT

Health is one of the elements of human rights that must be obtained by all levels of society and is one of the elements of welfare that must be realized in accordance with the ideals of the Indonesian people. Every Indonesian citizen has the same rights in terms of health and the right to obtain safe, quality and affordable health services. The high cost of health makes it more difficult for people to obtain health services. One method that can be used to ease the burden of health financing is by using insurance. Efforts have been made by the government in providing health insurance for the community, such as the National Health Insurance (JKN). From the foregoing, the authors are interested in conducting research at the Bayu Asih Hospital in Purwakarta regarding the National Health Insurance (JKN) Patient Satisfaction Analysis on Outpatient Pharmacy Installation Services (IRJ) at Bayu Asih Hospital Purwakarta. It aims to describe patient satisfaction with outpatient pharmaceutical services in the dimensions of facilities, communication, information and education (IEC), speed and friendliness.

This study was conducted using an observational method with a cross-sectional approach in a prospective manner, the study was conducted by conducting interviews (questionnaire) to patients at Bayu Asih Hospital, Purwakarta.

The results of the study of outpatient JKN participants were satisfied with the services provided by the Pharmacy Installation of the Bayu Asih Hospital in Purwakarta. This can be seen in the satisfaction score of each service criterion to patients of 74.21%, where the National Health Insurance (JKN) patients feel comfortable with the Pharmacy Installation Services of the Bayu Asih Hospital, Purwakarta

KARAWANG

Keywords: National Health Insurance (JKN), Pharmacy Installation Services, Patient Satisfaction at Bayu Asih Hospital, Purwakarta.