

## ABSTRAK

Salah satu program pemerintah yang bertujuan untuk menjamin kesehatan masyarakat secara menyeluruh adalah program JKN. Indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan program JKN adalah kepuasan konsumen yang dinilai dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pada era JKN ini konsumen pengguna JKN mempunyai harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan khususnya dalam penelitian ini adalah pelayanan kefarmasian. Oleh sebab itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen pengguna JKN terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Provinsi Jawa Tengah.

Desain penelitian menggunakan desain penelitian non-eksperimental secara deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Responden penelitian ini berjumlah 109 responden yang diperoleh melalui *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner kinerja pelayanan sebanyak 26 item dan kuesioner harapan pelayanan sebanyak 26 item.

Analisis yang dilakukan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dari penelitian ini diketahui bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan yaitu 93,79% dimana tingkat kesesuaian dimensi *reliability* 87,59%, *responsiveness* 93,99%, *assurance* 96,63%, *emphaty* 94,58%, dan *tangible* 94,28%. Berdasarkan analisis menggunakan diagram kartesius dimana dari 26 atribut, terdapat 2 atribut yang berada di kuadran A, 10 item di kuadran B, 4 item di kuadran C, 7 item di kuadran D, 1 item di perpotongan kuadran A dan C, dan 2 item di perpotongan kuadran B dan D. Berdasarkan nilai tingkat kesesuaian, konsumen pengguna JKN di RSJD Dr. RM. Soedjarwadi provinsi Jawa Tengah sudah merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian rawat jalan yang diberikan.

**Kata Kunci** : kepuasan Konsumen, JKN, Pelayanan Kefarmasian, Rawat Jalan

## ***ABSTRACT***

One of the government programs to ensure the whole public health is the National Health Assurance (JKN) program. The indicator used to measure the success of the National Health Assurance (JKN) program is the customer satisfaction of the services provided by the hospital. In this JKN era, consumers have high expectations for health services provided especially in pharmaceutical service. Therefore, the aim of this study is to determine the level of consumer use JKN satisfaction of outpatient pharmaceutical services in RSJD Dr. RM. Soedjarwadi Central Java Province.

The research used non-experimental research design and descriptively using cross sectional approach. Respondents of this study was 109 respondents, which was obtained through purposive sampling. The data were collected using 26 service items and 26 items of service expectation questionnaire.

The analysis was done using Importance Performance Analysis (IPA). From this research it is known that the average value of satisfaction level is 93,79% where the level of reliability dimension 87,59%, responsiveness 93,99%, assurance 96,63%, empathy 94,58%, and tangible 94,28%. Based on the analysis using Cartesian diagram where from 26 attributes, there are 2 attributes that are in quadrant A, 10 items in quadrant B, 4 items in quadrant C, 7 items in quadrant D, 1 item in intersection of A and C quadrant, and 2 items in intersection of B and D quadrants. Based on the level of conformity, consumers that use JKN at the RSJD Dr. RM. Soedjarwadi the province of Central Java was satisfied with the pharmacy services provided in outpatients counter.

**Keywords:** Consumer satisfaction, National Health Assurance (JKN), Pharmaceutical Services, Outpatient