

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan dirumah sakit merupakan faktor yang perlu diperhatikan sebagai sarana pelayanan kesehatan, terutama setelah diadakan program jaminan kesehatan. Pelayanan yang bermutu dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan secara langsung. Dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan dalam dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap pelayanan Farmasi di instalasi Farmasi rawat jalan RS Bayukarta Karawang. Penelitian ini merupakan analisis observasional melalui pendekatan *cross-sectional*, dengan metode pengambilan data secara prospektif, mengisi kuesioner model *SERVQUAL* dengan tidak melibatkan harapan dengan kenyataan pasien. Hasil Penelitian Menunjukkan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Rs Bayukarta Karawang pada dimensi *Tangible* 63,9% pada bulan april 2021, 75,0% pada bulan mei 2021 dan 61,1% pada bulan juni 2021. Hasil dimensi *Reliability* 75,0% pada bulan april 2021, 80,6% pada bulan mei 2021 dan 63,9% pada bulan juni 2021. Pada dimensi *Responsiveness* 75,0% pada bulan april 2021, 80,6% pada bulan mei 2021 dan 64,9% pada bulan juni 2021. Pada dimensi *Assurance* 77,8% pada bulan april 2021, 75,0% pada bulan mei 2021 dan 72,2% pada bulan juni 2021. Pada dimensi *Empathy* 97,7% pada bulan april 2021, 88,9% pada bulan mei 2021 dan 83,3% pada bulan juni 2021. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pasien merasa sangat puas pada dimensi *Empathy*, padadimensi lainnya pasien merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rs Bayukarta Karawang.

Kata Kunci : *kepuasan pasien, kualitas pelayanan*

ABSTRACT

The quality of health services in hospitals is a factor that needs to be considered as a health service facility, especially after the health insurance program is held. Quality services can be seen from the level of patient satisfaction. Patient satisfaction is a feeling of pleasure that arises in a person after receiving services experienced directly. With the aim of knowing the level of satisfaction of outpatients in the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy for pharmacy services at the outpatient pharmacy installation at Bayukarta Hospital, Karawang. This study is an observational analysis through a cross-sectional approach, with a prospective data collection method, filling out the SERVQUAL model. The results showed that the level of satisfaction of BPJS patients with outpatient pharmacy services at Rs Bayukarta Karawang on the Tangible dimension was 63.9% in April 2021, 75.0% in May 2021 and 61.1% in June 2021. On the dimension of Reliability 75.0% in April 2021, 80.6% in May 2021 and 63.9% in June 2021. On the Responsiveness dimension 75.0% in April 2021, 80.6% in May 2021 and 64.9% in June 2021. On the Assurance dimension 77.8% in April 2021, 75.0% in May 2021 and 72.2% in June 2021. On the Empathy dimension 97.7% in April 2021, 88.9% in May 2021 and 83.3% in June 2021. The conclusion of this study is that the patient is very satisfied with the Empathy dimension, on the other dimension the patient is satisfied with the services provided by the Outpatient Pharmacy Installation at Rs Bayukarta Karawang.

Keywords: patient satisfaction, service quality