

ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan di Rumah sakit adalah salah satu pelayanan yang harus diperhatikan agar tetap terjamin kualitas dan mutu yang diberikan. Pelayanan yang bermutu dapat dilihat dari tingkat kepuasan pasien, semakin tinggi pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul akibat dari jasa yang diterimanya.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode pengambilan data secara prospektif, mengisi kuisioner model *SERVQUAL*, dan penelitian ini merupakan analisis observasional melalui pendekatan *cross-sectional*. Hasil penelitian menunjukkan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Mitra Family pada dimensi *Tangible* 73,3% pada bulan Februari 2022, 73,8% pada bulan Maret 2022, 76,4% pada bulan April 2022. Hasil dimensi *Reliability* 76,7% pada bulan Februari 2022, 73,8% pada bulan Maret 2022, 76,4% pada bulan April 2022. Hasil dimensi *Responsiveness* 53,4% pada bulan Februari 2022, 66,7% pada bulan Maret 2022, 82,1% pada bulan April. Hasil dimensi *Assurance* 66,7% pada bulan Februari 2022, 64,3% pada bulan Maret 2022, 71,4% pada bulan April 2022. Hasil dimensi *Emphaty* 80,0% pada bulan Februari 2022, 64,3% pada bulan Maret, 82,1% pada bulan April 2022. Kesimpulannya pada penelitiabn ini adalah pasien merasa puas pada dimensi *Tangible*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Dan untuk dimensi *Reliability* dan *Emphaty* adalah pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek rawat jalan Rumah sakit Mitra Family.

Kata kunci : *Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian*

ABSTRACT

The quality of health services in hospitals is one of the services that must be considered in order to ensure the quality an quality provided. Quality services can be seen from the level of patient satisfaction, the higher the health service, the higher the patients satisfaction. Patient satisfaction is a feeling of pleasure that arises as a result of the services they receive. This study is a research with prospective data collection method, filling out the SERVQUAL model questionnaire, and this research is an observational analysis through a cross-sectional approach. The results showed that BPJS Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services at the Mitra Family Hospital Outpatient Pharmacy on the Tangiable dimension was 73,3% in February 2022, 73,8% in March 2022, 76,4% in April 2022. Dimensional results Reliability 76,7% in February 2022, 73,8% in March 2022, 76,4% in April 2022. Result of the Responsiveness dimension 53,4% in February 2022, 66,7% in March 2022, 82,1% in April 2022. Assurance dimension yield 66,7% in February 2022, 64,3% in March 2022, 71,4% in April 2022. Emphaty dimension yield 80,0% in Februari 2022, 64,3% in March 2022, 82,1% in April 2022. The conclusion in this study is that patients are satisfied with the dimensions of Tangiable, Responsiveness and Assurance. And for the dimensions of Reliabilty and Emphaty, the patient was very satisfied on the services provided by out patient pharmacy officers at Mitra Family Hospital.

Keywords : Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services