

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SEKAPUK

HEFNI HENIDAR ALIF

## ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian dalam sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit yang berorientasikan kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Pengamatan dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa, yang meliputi *Tangible* (bukti langsung), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Perhatian). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan skala *likert*. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk, dengan jumlah sampel yang digunakan adalah 30 pasien. Pengambilan sampel pada penelitian ini berdasarkan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan termasuk dalam kategori puas dengan presentase sebesar 60%, dimensi ketanggapan termasuk dalam kategori cukup puas dengan presentase sebesar 43%, dimensi jaminan termasuk dalam kategori puas dengan presentase sebesar 63%, dimensi empati termasuk dalam kategori puas dengan presentase sebesar 63%, dimensi buki fisik termasuk dalam kategori puas dengan presentase sebesar 50%. Hasil persentase tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Sekapuk termasuk dalam kategori puas dengan presentase sebesar 70%.

**Kata Kunci** : Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Instalasi farmasi