

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RSI NASHRUL UMMAH LAMONGAN**

BINTI ROHMIATUN

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian mempunyai peranan penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan yang tidak optimal dapat menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien. Pasien akan merasa puas apabila ada pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan pelanggan. Pada pengamatan tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di RSI Nashrul Ummah Lamongan dilakukan kepada 98 sampel selama akhir bulan Mei hingga bulan Juni 2019 dengan menggunakan lima indikator yaitu kehandalan (*reability*), keyakinan (*assurance*), ketanggapan (*responsiveness*), penampilan (*tangible*), empati (*emphaty*). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Dari hasil analisa data pada masing-masing indikator diperoleh: kehandalan (*reability*) 79,05%, keyakinan (*assurance*) 80,98%, ketanggapan (*responsiveness*) 80,04%, penampilan (*tangible*) 72,04%, dan empati (*emphaty*) 81,58%. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Islam Nashrul Ummah Lamongan secara keseluruhan yaitu puas dengan persentase sebesar 78,74%

Kata kunci : Kepuasan, pelayanan kefarmasian, rawat jalan, lima dimensi pelayanan.