

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT INTAN MEDIKA  
LAMONGAN**

Nurul Ainiyah

**ABSTRAK**

Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan bagian yang tak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien. Peningkatan pelayanan farmasi dapat diartikan sebagai peningkatan kepuasan pasien akan pelayanan kefarmasian. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Intan Medika Lamongan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasinya adalah seluruh pasien rawat jalan yang menebus resep di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Intan Medika Lamongan. Sampel penelitian adalah 97 pasien rawat jalan yang menebus resep di instalasi farmasi, dengan metode *accidental sampling*. Variabel tingkat kepuasan dengan subvariabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Pengumpulan data dengan kuesioner yang sudah divalidasi, analisis data menggunakan rata-rata. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan resep rawat jalan pada dimensi *reliability* adalah puas sebesar 80,30%, dimensi *responsiveness* adalah puas sebesar 76,89%, dimensi *assurance* adalah puas sebesar 77,89%, dimensi *emphaty* adalah sangat puas sebesar 81,64%, dimensi *tangible* adalah puas sebesar 77,49% dan tingkat kepuasan pasien adalah puas sebesar 78,83%. Pelayanan farmasi yang perlu mendapatkan perhatian khusus untuk diperbaiki adalah pada dimensi *responsiveness* yaitu petugas harus segera memberikan informasi obat setelah obat selesai diracik.

**Kata Kunci :** *Pasien Rawat Jalan, Resep Rawat Jalan, Tingkat kepuasan*