

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT FATHMA MEDIKA

NURUL MAHBUBAH

ABSTRAK

Kepuasan pasien berkaitan erat dengan mutu pelayanan, mutu yang baik akan memberikan pengalaman yang baik bagi pasien. Berdasarkan survey pendahuluan didapatkan, 60 % tidak puas terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Fathma Medika. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Fathma Medika. Metode pengumpulan data adalah observasi lapangan dengan instrumen penelitian berupa koesioner. Hasil penelitian adalah tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi kehandalan menunjukkan 45 % merasa puas, kepuasan terhadap dimensi ketanggapan 49 % merasa puas, kepuasan terhadap dimensi kemampuan 39 % merasa kurang puas, kepuasan terhadap fasilitas 40 % merasa kurang puas, dan kepuasan terhadap empati menunjukkan 40 % merasa sangat puas. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat jalan di Rumah Sakit Fathma Medika adalah 54 % merasa puas. Jika pasien memiliki pengalaman baik, maka secara otomatis akan kembali ke tempat pelayanan tersebut.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan Farmasi, Rawat Jalan Rumah Sakit