

ABSTRAK

RIZKY CHOIRUNNISA

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN
KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI RSUD SINGAPARNA MEDIKA
CITRAUTAMA**

(Studi Penelitian di Instalasi Farmasi RSUD Singaparna Medika Citrautama)

Kualitas pelayanan farmasi dan Kepuasan pasien dapat diukur dari lima dimensi *SERVQUAL (Service Quality)* yaitu dimensi berwujud (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Tujuan penelitian ini untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan pada peserta BPJS di RSUD Singaparna Medika Citrautama. Desain penelitian yang digunakan yaitu *cross sectional*. Populasi penelitian ini yaitu pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya pada bulan Mei 2023 adalah 6.428 orang. Sampel berjumlah 377 orang yang diambil menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dengan kuesioner. Analisis data terdiri dari analisis univariat dan bivariat menggunakan uji *chi square* dengan hasil penelitian menunjukkan pengambilan keputusan α 0,05, dimana hasil dari penelitian ini menunjukkan dimensi jaminan $p = 0,000$ dengan $OR=0,184$, dimensi empati $p = 0,000$ dengan $OR = 0,167$, dimensi bukti fisik $p = 0,000$ dengan $OR= 12,229$, dimensi keandalan $p = 0,000$ dengan $OR= 4,607$, dimensi daya tanggap $p = 0,000$ dengan $OR= 4,106$, Hasil penelitian ini terdapat hubungan antara kualitas pelayanan farmasi dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD SMC Kabupaten Tasikmalaya. Berdasarkan penelitian ini disarankan adanya peningkatan kinerja petugas selalu ramah, meningkatkan ketelitian membaca resep, menambahkan kursi dan pendingin ruangan di ruang tunggu pelayanan farmasi. pihak rumah sakit dapat meningkatkan dan perbaikan dalam manajemen untuk selalu mengevaluasi potensi yang dapat menghambat kecepatan waktu pelayanan dan selalu melakukan double check saat membaca resep, perbaikan manajemen penyesuaian tugas serta tanggung jawab petugas farmasi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan, BPJS