

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan kesehatan. Pasien merupakan konsumen dari pelayanan yang dihasilkan. Keluhan yang sering terjadi di farmasi rumah sakit diantaranya sarana fisik ruang tunggu kurang nyaman, kurangnya stok obat, dan lamanya waktu tunggu obat sehingga menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap layanan farmasi. Tujuan penelitian adalah menganalisis indeks kepuasan pasien BPJS rawat inap pada instalasi farmasi di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

Desain penelitian menggunakan metode analitik observasional. Populasi penelitian adalah seluruh pasien BPJS rawat inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya dalam satu bulan yang melakukan pengambilan obat di farmasi sebanyak 90. Pasien yang diambil sampel sebanyak 74 responden. Teknik sampling menggunakan *simple random sampling*. Variabel penelitian adalah indeks kepuasan pasien yang terdiri dari 9 unsur yang dikaji. Instrumen menggunakan lembar kuesioner. Teknik pengolahan data dan analisis data menggunakan statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan hasil indeks kepuasan pasien di farmasi rawat inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya adalah 2,96 dengan nilai interval konversi 74 yang berarti kinerja unit pelayanan kurang baik dengan mutu layanan C. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien BPJS rawat inap kurang puas terhadap layanan yang ada di farmasi Rumah Sakit Umum Haji Surabaya.

Semakin baik pelayanan yang ada di ruang farmasi maka pasien BPJS rawat inap Rumah Sakit Umum Haji Surabaya akan merasa puas. Maka dari itu sebaiknya dilakukan pemantauan kualitas pelayanan di farmasi rawat inap dan perbaikan prioritas masalah dalam jangka pendek.

Kata Kunci: Farmasi, Indeks Kepuasan Pasien.