

INTISARI

Kepuasan pasien merupakan kualitas pelayanan yang diperoleh dari pelanggan yang timbul perasaan senang atau kecewa seseorang yang terjadi setelah membandingkan antara harapan dan persepsi mengenai informasi suatu produk yang telah diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap kualitas pelayanan farmasi oleh Tenaga Teknis Kefarmasian ataupun Apoteker di Unit Farmasi Rawat Jalan RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah.

Penelitian ini bersifat observasional dengan rancangan komparatif analitik yang dilakukan dengan pengambilan data secara *cross sectional*. pengambilan jumlah responden sebanyak 68 pasien yang terdiri dari 34 pasien BPJS dan 34 pasien Non BPJS dengan teknik pengambilan *systematic sampling*. Data diperoleh dari instrumen berupa kuesioner sebanyak 23 pertanyaan yang terdiri dari lima dimensi kepuasan pasien yaitu proses pengambilan obat (*dispensing area*), keterampilan farmasis (*personnel's skills*), kepercayaan diri dan bantuan kepada pasien (*confidentiality and assistance to patients*), penjelasan dan penilaian tingkat kesehatan pasien (*explanation and assessment to their state of health*), dan kepuasan umum (*general statisfaction*). Data diolah menggunakan uji statistik mann-whitney dengan *p-value* >0,05.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien yang dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo tidak terdapat perbedaan yang signifikan dengan nilai *p-value* 0,583.

Kesimpulan yang diambil bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Tugurejo Provinsi Jawa Tengah.

Kata kunci: kepuasan pasien, kualitas pelayanan, pasien BPJS dan Non BPJS, Rumah Sakit.