

INTISARI

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap kualitas pelayanan farmasi oleh Tenaga Teknis Kefarmasian ataupun Apoteker di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang.

Jenis penelitian ini analitik observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Pengambilan jumlah responden sebanyak 150 pasien yang terdiri dari 100 pasien BPJS dan 50 pasien Non BPJS dengan teknik pengambilan *systematic sampling*. Data diperoleh dari instrumen berupa kuesioner sebanyak 19 pertanyaan yang terdiri dari lima dimensi kepuasan pasien yaitu *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (reliabilitas), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Data diolah menggunakan uji statistik *mann-whitney* dengan *p-value* < 0,05.

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien yang dilakukan di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang tidak terdapat perbedaan yang signifikan dengan nilai *p-value* 0,062.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien BPJS dan Non BPJS terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD K.R.M.T Wongsonegoro Semarang.

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