

**ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN RESEP PASIEN BPJS
RAWAT JALAN DENGAN METODE SERVQUAL
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH AL IHSAN BANDUNG**

**ERIKA FUJI MELANI
211FF01009**

Program Studi DIII Farmasi, Fakultas Farmasi
Universitas Bhakti Kencana

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah salah satu alat ukur untuk menilai mutu pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan dinilai dari kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada pasien. Di RSUD Al- Ihsan diketahui bahwa masih ada pasien yang menyatakan kurang puas terhadap pelayanan rawat jalan. Oleh karena itu, peneliti bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan petugas rawat jalan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode 5 dimensi SERVQUAL. Dari hasil penelitian yang dilakukan di RSUD Al-Ihsan diketahui bahwa masih ditemukan beberapa responden yang menyatakan kurang puas pada pelayanan. Berdasarkan hasil analisis, pada dimensi *tangibles* sebagian besar menyatakan baik 45,0%. Pada dimensi *reliability* sebagian besar menyatakan baik 78,0%. Pada dimensi *responsiveness* sebagian besar menyatakan sangat baik 51,0%. Pada dimensi *assurance* sebagian besar menyatakan baik 57,0%. Pada dimensi *empahty* sebagian besar menyatakan baik 52,0 %. Dengan demikian dimensi *reliability* memiliki tingkat kepuasan paling tertinggi.

Kata kunci: Kepuasan, Pasien rawat jalan, SERVQUAL

***ANALYSIS OF BPJS PATIENT PRESCRIPTION SERVICE
SATISFACTION OUTPATIENT WITH SERVQUAL METHOD
AT AL IHSAN BANDUNG REGIONAL GENERAL HOSPITAL***

**ERIKA FUJI MELANI
211FF01009**

Department of Pharmacy, Faculty of Pharmacy,
Bhakti Kencana University

ABSTRACT

Patient satisfaction is one of the measuring tools to assess the quality of health services, the quality of health services is assessed from the performance of services that have been provided to patients. At Al-Ihsan Hospital, it is known that there are still patients who are not satisfied with outpatient services. Therefore, the researcher aims to determine the level of satisfaction of outpatients with the services of outpatient officers. The type of research used is quantitative descriptive with using the SERVQUAL 5-dimensional method. From the results of the research conducted at Al-Ihsan Hospital, it is known that there are still several respondents who are not satisfied with the service. Based on the results of the analysis, most of the tangibles dimensions stated good 45.0%. In the dimension of partial reliability large stated good 78.0%. In the responsiveness dimension, most stated that it was very good at 51.0%. In the assurance dimension, most of them stated good 57.0%. In the empathy dimension, most of them stated good 52.0%. Thus, the reliability dimension has the highest level of satisfaction.

Keywords: *Satisfaction, Outpatient, SERVQUAL*