

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian dalam rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien. Penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan farmasi yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tanjung Pura Tahun 2022.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif metode *explanatory research* (survei penjelasan). Penelitian dilakukan di RSUD Tanjung Pura. Populasi penelitian sebanyak 20.871 orang dan sampel 100 orang. Penarikan sampel dengan cara *accidental sampling*. Analisis data menggunakan univariat, bivariat dengan uji *chi-square*, dan multivariat dengan regresi logistik berganda pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pada kualitas pelayanan yang meliputi variabel *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Tanjung Pura dengan nilai $p < 0,05$. Variabel yang paling besar pengaruhnya dalam penelitian ini adalah *reliability* dengan $p\text{-value} = 0,253$.

Kesimpulan penelitian bahwa kualitas pelayanan farmasi yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi RSUD Tanjung Pura adalah *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Disarankan kepada pihak rumah sakit untuk dapat melakukan evaluasi mengenai kualitas pelayanan dan para petugas, sehingga dapat ditemukan strategi-strategi baru untuk menunjang kualitas pelayanan agar tercipta kepuasan pada pasien rawat jalan khususnya bagian Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit