

## ANALISIS KEPUASAN PASIEN FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT (LITERATURE REVIEW)

### ABSTRAK

Kepuasan Pasien perlu dilakukan guna untuk Reakreditasi, peningkatan mutu, dan kualitas pelayanan rumah sakit dan juga persyaratan dari SPM Menurut 129/Menkes/SK/II/2008 yang menjelaskan bahwa standart minimal tingkat kepuasan pasien rawat jalan yaitu diatas 90%, karena informasi mengenai kepuasan pasien dapat digunakan sebagai alat evaluasi bagi pihak rumah sakit untuk melihat kembali kualitas pelayanan yang telah diberikan. penelitian ini bertujuan untuk Penelitian ini bertujuan untuk Mengidentifikasi kepuasan pasien farmasi rawat jalan di rumah sakit dengan pendekatan *literature review*. Hasil penelitian menunjukkan 5 artikel yang secara umum kepuasan pasien pada farmasi rawat jalan di rumah sakit yang diukur dengan menggunakan 5 dimensi RATER menyatakan puas dengan pelayanan farmasi rawat jalan, namun 7 artikel lainnya meyakini tidak puas dengan pelayanan farmasi rawat jalan, perbandingan antara harapan dan kenyataan yang memiliki kesenjangan yang cukup signifikan.. Persamaan sasaran penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi dan teori yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien farmasi rawat jalan adalah teori Rater (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty. Perbedaan yakni cara menganalisa, 5 jurnal menganalisa kepuasan pasien farmasi dengan mencari GAP antara harapan dan kenyataan, dan 7 diantaranya menganalisa kepuasan pasien farmasi hanya dengan mengukur tingkat kepuasan pada tiap dimensi

**Kata Kunci :** Kepuasan Pasien, RATER, Farmasi

**ANALYSIS OF PATIENTS SATISFACTION IN ROAD CARE  
PHARMACY IN HOSPITAL (LITERATURE REVIEW)**

**ABSTRACT**

Patient satisfaction needs to be done in order for re-accreditation, quality improvement, and quality of hospital services and also the requirements of the SPM according to 129 / Menkes / SK / II / 2008 which explains that the minimum standard of outpatient satisfaction is above 90%, because information about satisfaction Patients can be used as an evaluation tool for the hospital to review the quality of service provided. This study aims to determine the satisfaction of outpatient pharmacy patients at the hospital with a literature review approach. The results showed 5 articles in general that patient satisfaction at outpatient pharmacy at the hospital which was measured using the 5 dimensions of RATER stated that they were satisfied with outpatient pharmacy services, but 7 other articles stated that they were dissatisfied with outpatient pharmacy services, the comparison between expectations and reality which has a significant gap .. The equation of this research target is outpatients in the Pharmacy Installation and the theory used to measure the satisfaction of outpatient pharmacies is the theory of Rater (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty. The difference is how to analyze, 5 journals analyzed pharmacy patient satisfaction by looking for GAP between expectations and reality, and 7 of them analyzed pharmacy patient satisfaction simply by measuring the level of satisfaction in each dimension

**Keywords :** Patient Satisfaction, RATER, Pharmacy