

ABSTRAK

Dalam tahapan program pengendalian mutu di rumah sakit salah satu tahap nya adalah penilaian kualitas pelayanan kefarmasian. Tujuan penelitian untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien BPJS dan pasien umum rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian dan di ukur pada dimensi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati, dan bukti langsung (*tangible*). Jenis penelitian dengan rancangan deskriptif metode *cross sectional*. Pengambilan sample dengan cara *accidental sampling* dan pengolahan data dengan bantuan software komputer. Hasil penelitian menunjukkan nilai mean dimensi kehandalan (*reliability*) pada pasien BPJS menunjukkan puas dan pasien umum menunjukan mendekati puas, hasil uji beda yaitu 0,285 merupakan tidak adanya perbedaan kepuasan pasien BPJS dan umum. Dimensi kehandalan (*reliability*) hasil uji nilai mean pada pasien BPJS menunjukkan puas dan pasien umum menunjukan mendekati puas, hasil uji beda yaitu 0,253 merupakan tidak adanya perbedaan kepuasan pasien BPJS dan umum. Dimensi jaminan (*assurance*) hasil uji nilai mean pada pasien BPJS menunjukan mendekati puas dan pasien umum menunjukan mendekati puas, hasil uji beda yaitu 0,187 merupakan dimensi yang harus dipertahankan merupakan tidak adanya perbedaan kepuasan pasien BPJS dan umum. Dimensi empati hasil uji nilai mean pada pasien BPJS menunjukan puas dan pasien umum menunjukan mendekati puas, hasil uji beda yaitu 0,388 menunjukan tidak adanya perbedaan kepuasan pasien BPJS dan umum dan dimensi bukti langsung (*tangible*) hasil uji nilai mean pada pasien BPJS menunjukan puas dan pasien umum menunjukan mendekati puas, hasil uji beda yaitu 0,720 merupakan tidak adanya perbedaan kepuasan pasien BPJS dan umum yang harus di tingkatkan oleh Apoteker di RSUD Ciracas Jakarta Timur.