

INTISARI

RAHAYU, M., 2019, KEPUASAN PASIEN PADA MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS AMBAL II, KARYA TULIS ILMIAH D-III FARMASI UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA.

Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*). Pelayanan kefarmasian perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala. Untuk mengukur tingkat keberhasilan pelayanan kefarmasian salah satunya dengan melihat tingkat kepuasan pasien. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui karakteristik pasien pelayanan farmasi di Puskesmas Ambal II dan pengaruh pelayanan farmasi yang diberikan petugas terhadap kepuasan pasien.

Rancangan penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif sejumlah 100 responden dengan menggunakan kuesioner sebagai instrument pengumpulan data yang dilaksanakan di Puskesmas Ambal II pada tahun 2019. Populasi penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian, keluarga atau pasien yang berumur ≥ 17 tahun dan bersedia mengisi kuesioner.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ambal II. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Ambal II secara umum sudah memenuhi harapan pasien.

Kata kunci : Mutu pelayanan kefarmasian, Puskesmas Ambal II, 2019

ABSTRACT

RAHAYU, M., 2019, PATIENT SATISFACTION ON THE QUALITY OF PHARMACY SERVICES AT AMBAL II SOCIETY HEALTH CENTER, DIII SCIENTIFIC PAPER IN PHARMACY SETIA BUDI UNIVERSITY SURAKARTA.

The demands of patients and the community for improving the quality of pharmacy services require an extension of the old product – oriented paradigm become an new paradigm for patients with a philosophy of pharmacy services. The pharmacy services need to be conducted periodically for monitoring and evaluation. The purpose of this research is to determine the characteristics of pharmaceutical service patients in Ambal II Public Health Center and the influence of pharmaceutical services given by officers on patient satisfaction.

This research draft is a quantitative description of 100 respondents using a questionnaire as a data collection instrument conducted at the Ambal II Public Health Center. The population of this research is a patient who gets the ministry of Pharmacy, family or patients who are > 17 years old and willing to fill out a questionnaire.

The results showed that patients felt very satisfied with the quality of pharmacy services at the Ambal II Public Health Center. The pharmacy services in Ambal II, in general, has fulfilled the patient's expectation.

Keywords : Quality of pharmacy services, Ambal II Society Health Center, 2019