

## ABSTRAK

**AYU MEISHIA NABILA, 2021. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAAN DI INSTALASI FARMASI UPTD PUSKESMAS SIDOREJO LUBUKLINGGAU, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA.**

Pelayanan kefarmasian Puskesmas merupakan salah satu kegiatan yang berperan penting untuk menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Kepuasan pasien dapat dilihat dari berbagai indikator salah satunya adalah menilai tingkat kepuasan pasien, sehingga mempengaruhi kelangsungan dan efektivitas dari pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dan mengetahui hubungan antara karakteristik demografi pada tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau

Metode yang digunakan adalah deskriptif observasional prospektif. Pengambilan sampling menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang digunakan berasal dari kuisioner. Penelitian ini menggunakan lima dimensi dari *Service Quality* (Servqual) yang meliputi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Kepuasan pasien dilihat dari nilai gap antara kenyataan dan harapan, sedangkan hubungan karakteristik demografi dengan kepuasan pasien dilihat dari uji *Chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan urutan rank adalah: 0,51 dimensi ketanggapan (*Responsiveness*); 0,22 dimensi jaminan (*Assurance*); 0,21 dimensi kehandalan (*Reliability*); 0,21 dimensi bukti fisik (*tangible*); 0,05 dimensi empati (*Emphaty*). Jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dilihat dari nilai p-value yang didapat  $<0,05$ , sedangkan pendapatan tidak memiliki hubungan dilihat dari nilai p-value yang didapat  $>0,05$ . Kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan dan jaminan dikategorikan memuaskan, sedangkan pada dimensi empati belum memuaskan.

---

**Kata kunci** : Puskesmas, Kepuasan pasien, Pelayanan Kefarmasian, Service Quality.

## ***ABSTRACT***

**AYU MEISHIA NABILA., 2021. ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACY SERVICE IN THE UPTD PHARMACEUTICAL INSTALLATION AT PUSKESMAS SIDOREJO LUBUKLINGGAU. THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.**

Puskesmas pharmacy services are one of the activities that play an important role in supporting quality health services. Patient satisfaction can be seen from various indicators. one of which is assessing the level of patient satisfaction. thus affecting the continuity and effectiveness of the service. This study aims to describe the level of patient satisfaction and determine the relationship between sociodemography on patient satisfaction levels at Puskesmas Sidorejo Lubuklinggau.

The method used was a descritical crosssectional. Sampling retrieval using an purposive sampling technique. The data used came from the kuisoner. The study uses the five-dimensional service quality (servqual), which includes physical evidence, reliability, response, assurance, and empathy. The patient's satisfaction is seen from the gap between reality and expectation, while the relation of demographic characteristics to the patient's satisfaction is seen from the chi-square test.

Research shows that patients' complacency by rank is: 0.51 dimensions of responsiveness; 0.22 dimensional assurance (assurance); 0.21 dimensions of reliability; 0.21 dimensions of physical evidence (signatures); 0.05 empathic dimension. Gender, age, last education, and work relate to the patient's satisfaction from the p-value obtained  $< .05$ , while income has no relationship seen from the p-value obtained  $> 0.05$ . The patient's satisfaction in the dimension of physical evidence, reliability, response and assurance is categorized as satisfactory, whereas the dimension of empathy has yet to be satisfying.

---

***Keywords:*** *primary health care. patient satisfaction. pharmaceutical service*