

ABSTRAK

NUGROHO, A.S., 2022 ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI UPTD PUSKESMAS SLOGOHIMO TAHUN 2022, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA

Mutu pelayanan kefarmasian memegang peranan penting dalam penyelenggaraan kesehatan di Puskesmas. Tingkat kepuasan pasien yang rendah dapat dijadikan landasan untuk melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan harapan kualitas pelayanan yang diberikan semakin meningkat sehingga terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi tingginya. Tujuan penelitian untuk mengetahui karakteristik demografis pasien kefarmasian di UPTD Puskesmas Slogohimo tahun 2022 dan mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Slogohimo tahun 2022

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan teknik sampling menggunakan *purposive sampling*, jumlah sampel pada penelitian ini adalah 90 pasien. Analisis data yang dilakukan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif.

Karakteristik demografis pasien kefarmasian di UPTD Puskesmas Slogohimo pada penelitian terbanyak adalah pada usia 28-38 tahun dengan mayoritas jenis kelamin perempuan dan tingkat pendidikan SMA. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPTD Puskesmas Slogohimo berdasarkan lima komponen atau indikator dari variabel kepuasan memperoleh hasil 85,96% dan pasien di UPTD Puskesmas Slogohimo Tahun 2022 sangat puas dengan *reliability, responsiveness, empathy, tangible, assurance* yang diberikan oleh petugas kefarmasian terhadap pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

ABSTRACT

NUGROHO, A.S., 2022 ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PHARMACEUTICAL SERVICES IN UPTD PUSKESMAS SLOGOHIMO IN 2022. THESIS, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA

The quality of pharmaceutical services plays an important role in the implementation of health at the Puskesmas. A low level of patient satisfaction can be used as a basis for evaluating to improve service quality, with the hope that the quality of services provided will increase so that the highest level of public health is realized. The purpose of the study was to determine the characteristics of pharmaceutical patients at the UPTD Puskesmas Slogohimo in 2022 and to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the UPTD Puskesmas Slogohimo in 2022.

This research is a quantitative descriptive study with a sampling technique using purposive sampling, sample in this study of 90 patients. Data analysis carried out includes validity test, reliability test, descriptive analysis.

The demographic characteristics of pharmaceutical patients at the UPTD Puskesmas Slogohimo, in the study, the most were at the age of 28-38 years with female gender and high school education level. The level of patient satisfaction with pharmaceutical services at UPTD Puskesmas Slogohimo based on five components or indicators of the satisfaction variable obtained 85,96% results and that patients at UPTD Puskesmas Slogohimo in 2022 were very satisfied with the reliability, responsiveness, empathy, tangibles, guarantees provided by pharmaceutical officers towards the patient.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Public Health Center