

ABSTRAK

WAHYUNINGRUM I.S., 2022, ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN FARMASI DI PUSKESMAS PURWOSARI SURAKARTA MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL*, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Kualitas layanan merupakan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dari suatu Puskesmas atau pelayanan kesehatan. Pelayanan farmasi di Puskesmas Purwosari Surakarta adalah salah satu dalam pemberi pelayanan yang perlu mendapatkan masukan sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan khususnya di bagian pelayanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Puskesmas Purwosari Surakarta berdasarkan dimensi *Servqual*. (2) Mengetahui dari lima dimensi *servqual*, manakah yang mempunyai GAP tertinggi.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik dengan rancangan *crosssectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode sistematis random sampling dengan jumlah sampel 100 responden. Pengumpulan data berupa data kuantitatif dari kuisioner *servqual*.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Purwosari Surakarta didapat persentase *tangible* (bukti fisik) sebesar 82,00% (sangat puas), *reliability* (kehandalan) sebesar 84,25% (sangat puas), *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 83,00% (sangat puas), *assurance* (jaminan) sebesar 83,33%, dan *empathy* (kepedulian) sebesar 83,50%, dan dengan tingkat kepuasan rata-rata adalah 83,22% dan termasuk dalam kategori puas.

Kata kunci: tingkat kepuasan, pelayanan kefarmasian, puskesmas, *servqual*

ABSTRACT

WAHYUNINGRUM I.S., 2022, ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT PUBLIC HEALTH CENTER PURWOSARI SURAKARTA USING SERVQUAL METHOD, THESIS, FACULTY OF PHARMACEUTICAL, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA

Service quality is the level of patient satisfaction with pharmaceutical services from a health center or health service. Pharmacy services at Purwosari Public Health Center Surakarta are one of the service providers who need to get input on the extent of patient satisfaction with the services provided, especially in the pharmaceutical service section. This study aims to (1) determine the level of patient satisfaction at the Pharmacy Installation of Purwosari Public Health Center Surakarta based on the Servqual dimension. (2) Knowing of the five dimensions of servqual, which one has the highest GAP.

The research method used is an analytic observational study with a cross-sectional design. Sampling was done by systematic random sampling method with a sample of 100 respondents. Collecting data in the form of quantitative data from the servqual questionnaire.

The level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Puskesmas Purwosari Surakarta obtained tangible percentage (physical evidence) of 82.00% (very satisfied), reliability (reliability) of 84.25% (very satisfied), responsiveness (responsiveness) of 83.00 % (very satisfied), assurance (guarantee) of 83.33%, and empathy (empathy) of 83.50%, and the average level of satisfaction is 83.22% and is included in the satisfied category.

Keywords: satisfaction level, pharmaceutical service, puskesmas, servqual