

ABSTRAK

ARIFIN M.F.S.Z, 2022, ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN BIDANG KEFARMASIAN DI INSTALASI PUSKESMAS SIBELA PERIODE MARET TAHUN 2022, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA. Dibimbing oleh Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Si. dan Lukito Mindi Cahyo, S.K.G., M.P.H.

Kepuasan pasien merupakan perasaan individu yang dirasakan setelah individu tersebut membandingkan antara kualitas yang diberikan oleh jasa pelayanan dengan yang didapatkan serta jasa pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan serta diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sibela dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan dimensi dengan tingkat kepuasan paling tinggi terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi Puskesmas Sibela.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional dengan rancangan *cross-sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling* dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Data yang diperoleh dihitung menggunakan metode *servqual*. Penelitian ini dilaksanakan melalui penyebaran kuisioner yang berisi lima indikator yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan, (*assurance*), empati, (*emphaty*), dan kenyataan (*tangible*).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian mendapatkan nilai gap yaitu dimensi ketanggapan, jaminan, kepedulian mendapatkan nilai gap (0,63), (0,29), (0,73) dinyatakan puas, dimensi sarana fisik dan dimensi kehandalan mendapatkan gap (-0,74) dan (-0,7) dinyatakan tidak puas. Nilai gap yang didapatkan pada pelayanan kefarmasian dari kelima dimensi tersebut sebesar (0,21) dinyatakan puas.

Kata kunci : tingkat kepuasan, pelayanan kefarmasian, Puskesmas Sibela

ABSTRACT

ARIFIN M.F.S.Z, 2022, ANALYSIS OF OUTPATIENT SATISFACTION LEVEL OF PHARMACEUTICAL SERVICES IN SIBELA COMMUNITY HEALTH INSTALLATION IN MARCH 2022 PERIOD, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA. Supervised by Dr. apt. Samuel Budi Harsono, S.Farm., M.Sc. and Lukito Mindi Cahyo, S.K.G., M.P.H.

Patient satisfaction is an individual feeling that is felt after the individual compares the quality provided by the service with what is obtained and the services desired, needed and expected. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Sibela Health Center and to determine the level of patient satisfaction and the dimensions with the highest level of satisfaction with pharmaceutical services at the Sibela Health Center installation.

The type of research is used an observational study with a cross-sectional design. Sampling was carried out by accidental sampling method with a total sample of 100 respondents. The data obtained was calculated using the servqual method. This research was carried out by distributing questionnaires containing five indicators, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

The results of this study indicate that patient satisfaction with pharmaceutical services gets gap scores, namely dimensions of responsiveness, assurance, emphaty get gap values (0.63), (0.29), (0.73) are declared satisfied, dimensions of physical facilities and reliability dimensions get gaps (-0.74) and (-0.7) were declared dissatisfied. The gap value obtained in pharmaceutical services from the five dimensions of (0.21) is stated meant satisfied.

Keywords: level of satisfaction, pharmacy services, Sibela Health Center