

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS 1 CILONGOK

ABSTRAK

KUNTARI ASIH

Latar belakang: Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan. Puskesmas merupakan perwujudan kesehatan sebagai hak asasi manusia di Indonesia. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu asuhan kesehatan yang berada di Puskesmas dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kefarmasian yang baik akan meningkatkan kepuasan dan kualitas hidup pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas 1 Cilongok.

Metode: Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang terlebih dahulu telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Hasil: Penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas 1 Cilongok diperoleh hasil pada dimensi *Reliability* 84,8% (sangat puas), *responsivnes* 85,59 % (sangat puas) , *Emphaty* 90,7 % (sangat puas) , *Assurance* 89,1% (sangat puas) dan *Tangible* 89,98 (sangat puas).

Kesimpulan: Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas 1 Cilongok diperoleh hasil sebesar 88,03 % termasuk dalam kategori sangat puas.

Kata Kunci : Pelayanan Kefarmasian, Tingkat Kepuasan Pasien, Puskesmas.

THE SATISFACTION ANALYSIS OF OUTPATIENT PATIENTS WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT PUSKESMAS 1 CILONGOK

ABSTRACT

KUNTARI ASIH

Background: Health is one of human rights and welfare elements that has to be realized. Puskesmas (Public Health Center) is one embodiment of health as human right in Indonesia. Pharmaceutical service is one of health care in Puskesmas and an inseparable whole that plays an important role in improving health care quality. Good pharmaceutical services will increase patient satisfaction and quality of life. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Puskesmas 1 Cilongok.

Methods: This type of research is a descriptive study using a cross sectional approach. The data collection technique used accidental sampling technique. The research instrument is in the form of a questionnaire which is first tested for validity and reliability.

The Results: Research on the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Puskesmas 1 Cilongok obtained results on the dimensions of Reliability 84.8 % (very satisfied) , Responsiveness 85.59 %(very satisfied), Empathy 90.7 %(very satisfied), Assurance 89.1%(very satisfied) and Tangible 89.98(very satisfied).

Conclusion: Based on the results of the study, the overall satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at Puskesmas 1 Cilongok obtained results of 88.03% including in the very satisfied category.

Keywords: Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction Level, Puskesmas.