

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN UNIT FARMASI DI PUSKESMAS JATIMULYA KABUPATEN BEKASI

ABSTRAK

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang di analisis dengan menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Apotek Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi. Sampel penelitian yang diambil secara *quota sampling* yaitu sebanyak 100 orang.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Apotek Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi kehandalan sebanyak 78,17%, dimensi ketanggapan 75,50%, dimensi jaminan 78,38%, dimensi empati 79,25%, dan terakhir yaitu dimensi penampilan sebanyak 89,94%.

Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Apotek Puskesmas Jatimulya Kabupaten Bekasi berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah sangat puas dengan persentase sebanyak 80,25%.

Kata kunci : *Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas*

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION ON PHARMACEUTICAL UNIT
SERVICE IN JATIMULYA HELATH CENTER, BEKASI DISTRICT**

ABSTRACT

Service and satisfaction are two things that can not be separated, because with satisfaction, the related parties can correct each other to the point where the services provided are getting better or worse. This is highly influenced by each officer in providing services, in other words, services that can satisfy are services that are carried out based on applicable regulations and can understand what the community is asking for. The purpose of this study was to assess the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Puskesmas Jatimulya, Bekasi District.

This research uses a quantitative method which is a study that describes the level of patient satisfaction with pharmaceutical services analyzed using a questionnaire. The population in this study were all outpatients who took drugs at the Puskesmas Jatimulya, Bekasi District. The research sample taken by quota sampling as many as 100 people.

The results of research on the level of patient satisfaction in the Pharmacy Puskesmas Jatimulya Bekasi District showed that the largest category of satisfaction level was the reliability dimension of 78.17%, the responsiveness dimension 75.50%, the assurance dimension 78.38%, the empathy dimension 79.25%, and Finally, the appearance dimension is 89.94%.

The results of the data can be concluded that the level of satisfaction of pharmacy services in outpatients at the Puskesmas Jatimulya, Bekasi Regency based on 5 dimensions of service quality is very satisfied with a percentage of 80.25%.

Keywords: *Satisfaction, Pharmaceutical Services, Puskesmas*