

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS TELAGA MURNI BULAN MARET 2020

ABSTRAK

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengevaluasi 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 Puskesmas Telaga Murni. 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 pasien Puskesmas Telaga Murni yang menebus obat di Apotek Puskesmas Telaga Murni. Sampel penelitian yang diambil yaitu sebanyak 100 orang. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien dengan pelayanan kefarmasian di puskesmas Telaga Murni menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi kehandalan sebanyak 75%, dimensi ketanggapan 73,67%, dimensi bukti fisik 67,56%, dimensi empati 63,88%, dan dimensi jaminan 62,25%. Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Telaga Murni bulan Maret 2020 berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah puas dengan persentase sebesar 68,47%.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION'S LEVEL WITH PHARMACEUTICAL SERVICES AT TELAGA MURNI COMMUNITY HEALTH CENTER MARCH 2020

ABSTRACT

Service and satisfaction are two things that cannot be separated, because with satisfaction, the relevant parties can correct each other until services provided are better or worse. It is very influenced by every officer in providing services, in other words, services that can be satisfying are services carried out based on applicable provisions and can understand what is demand by community. The purpose of this study was to assess the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Telaga Murni Community Health Center. This study used quantitative method that was research that described level of patient satisfaction with pharmaceutical services analyzed using a questionnaire. The population in this study were all outpatients who took drugs at pharmacy at Telaga Murni Community Health Center. The research sample taken by 100 people. The results of study on the level of patient satisfaction at Telaga Murni Community Health Center showed that the biggest satisfaction level category was 75% in reliability dimension, 73,67% in responsiveness dimension, 67,56% in tangible dimension, 63,88% in empathy dimension, and 62,25% in assurance dimension. The results of data can be concluded that level of satisfaction of pharmacy services in Telaga Murni community health center based on 5 dimension of service quality was satisfied with percentage 68,47%.

Keyword : Satisfaction, Pharmaceutical Services, Community Health Centre