

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN
DI PUSKESMAS PEBAYURAN KABUPATEN BEKASI
ABSTRAK**

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya berdasarkan Permenkes nomor 43 tahun 2019. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *tangible* (penampilan). Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi kehandalan, tanggapan, jaminan, empati, dan penampilan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas Pebayuran . Berdasarkan data penelitian yang diperoleh bahwa jumlah pasien yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak. Hal ini dikarenakan perempuan lebih peduli akan kesehatan. Hasil penelitian jumlah kunjungan pasien berdasarkan umur yang paling banyak berkunjung adalah 20-35 tahun yang terendah adalah >35 tahun. Hal ini dikarenakan pasien yang berumur 20-35 tahun lebih peduli akan pola hidup sehat, sedangkan pasien >35 tahun lebih sedikit. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pebayuran menunjukan bahwa persepsi tingkat kepuasan terbesar pada dimensi Jaminan/*assurance* (76,3%), dimensi Bukti fisik/*tangible* (75,3%), dimensi Empati/*empathy* (72,2%), selanjutnya Ketanggapan/*responsiveness* (67%), dan yang terakhir dimensi Kehandalan/*reliability* (63,9%), Sehingga presentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pebayuran secara keseluruhan sebesar (70,94%) dengan klasifikasi Puas.

Kata kunci : Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian, Puskesmas

**THE SATISFACTION OF PATIENT SATISFACTION
TOWARDS PHARMACEUTICAL SERVICES
IN PUSKESMAS PEBAYURAN BEKASI DISTRICT
ABSTRACT**

Puskesmas is a health service facility that organizes public health efforts and first-level individual health efforts, prioritizing promotive and preventive efforts in its working area based on Permenkes number 43 of 2019. Customer satisfaction in relation to pharmaceutical services can be measured based on five dimensions namely reliability) responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (empathy), tangible (appearance). The purpose of this study was to assess patient satisfaction with pharmaceutical services based on the dimensions of reliability, response, assurance, empathy, and appearance. The research method used is descriptive research that describes the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pebayuran health center. Based on research data obtained that the number of female patients is greater. This is because women are more concerned about health. The results of the study number of patient visits by age most visited was 20-35 years the lowest was > 35 years. This is because patients aged 20-35 years are more concerned about healthy lifestyles, while patients > 35 years less. The results of research on the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Puskesmas Pebayuran show that the perception of satisfaction is greatest in the Assurance dimension (76.3%), the physical Evidence/tangible dimension (75.3%), the Empathy/empathy dimension (72.2 %), then responsiveness/responsiveness (67%), and finally the reliability dimension (63.9%), so that the average percentage of patient satisfaction with pharmaceutical services at Puskesmas Pebayuran as a whole is (70.94%) with Satisfied classification..

Keywords: Patient satisfaction, Pharmaceutical services, Puskesmas