

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI SALAH SATU PUSKESMAS DI KABUPATEN BEKASI TAHUN 2020

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 sikap setiap petugas dalam memberikan pelayanan . Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Ruang Farmasi di salah satu puskesmas di Kabupaten Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode deskripsi 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 Ruang Farmasi di salah satu puskesmas di Kabupaten Bekasi. Sampel penelitian yang diambil secara quota sampling yaitu sebanyak 96 orang. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Ruang Farmasi di salah satu puskesmas di Kabupaten Bekasi menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan 83,61 %, ketanggapan 83,40 %, jaminan 84,38 %, empati 84,31 %, dan bukti fisik 83,40 %. Dari hasil data tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada pasien rawat jalan di Ruang Farmasi di salah satu puskesmas di Kabupaten Bekasi berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah puas dengan persentase sebanyak 83,82 %.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

***Analysis of Patient Satisfaction's Level with Pharmaceutical Services in one of
Community Health Centers in Bekasi 2020***

ABSTRACT

Service and satisfaction are two things that cannot be separated, because with satisfaction, the relevant parties can correct each other about whether the services provided are better or worse. It is very influenced by every staff's attitude in providing services. The purpose of this study was to assess the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Pharmacy in one of community Health Centers in Bekasi. This study used quantitative description method which is a research that described the level of patient satisfaction with pharmaceutical services analyzed by using a questionnaire. The population in this study were all outpatients who took medicines at pharmacy in one of community Health Centers in Bekasi. The research sample that was taken by quota sampling was as many as 96 people. The results of study on the level of patient satisfaction at pharmacy in one of community health centers in Bekasi showed that the biggest satisfaction level category was 83,61% in the physical evidence dimension, 83,40% in the responsiveness dimension, 84,38% in the empathy dimension, 84,31% in the guarantee dimension, and 83,40% in the reliability dimension. From the results of the data can be concluded that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services in one of community health centers in Bekasi based on 5 dimensions of service quality was satisfied with the percentage of 83,82%.

Keywords : *Satisfaction, Pharmaceutical Services, Community Health Center*