

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI UPT PUSKESMAS BABAKAN SARI

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang pasien yang muncul setelah membandingkan antara hasil pelayanan yang di berikan dengan pelayanan yang pasien harapkan. Pelayanan Kefarmasian merupakan suatu pelayanan yang bertanggungjawab langsung kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan Farmasi dengan maksud menjamin keamanan, efektifitas dan kerationalan penggunaan obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di upt puskesmas babakan sari. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Tingkat kepuasan pasien diukur dengan sekala likert berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu, Kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil dari penelitian persentase interpretasi skornya sebesar 81,296% yang artinya pelayanan kefarmasian di Upt puskesmas babakan sari termasuk kategori Puas.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas Babakan Sari

ABSTRACT

Patient satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment of a patient that arises after comparing the results of the services provided with the services that the patient expects. Pharmaceutical service is a service that is directly responsible to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of ensuring the safety, effectiveness and rationality of drug use. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the UPT Puskesmas Babakan Sari. The method used is descriptive method. The level of patient satisfaction was measured by a Likert scale based on five dimensions of service quality, namely, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The results of the research, the percentage interpretation of the score is 81.296%, which means that the pharmaceutical services at the Upt Health Center of Babakan Sari are in the Satisfied category.

Keywords: *Patient Satisfaction Level, Pharmaceutical Services, Babakan Sari Health Center*