

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS PANYILEUKAN KOTA BANDUNG

**SITI NURUL HIDAYATI
211FF03103**

Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Farmasi
Universitas Bhakti Kencana

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian secara langsung dan bertanggung jawab dimaksudkan untuk memastikan penggunaan obat yang benar oleh pasien agar tercapai hasil terapi yang optimal serta peningkatan kualitas hidup. Puskesmas sebagai fasilitas kesehatan primer, perlu menjaga mutu pelayanan farmasi diantaranya melalui pemantauan dan evaluasi tingkat kepuasan pengguna layanan. Studi ini bertujuan menilai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan farmasi di Puskesmas Panyileukan, Kota Bandung. Sampel terdiri dari 100 responden yang ditentukan melalui metode *accidental sampling*. Data primer diperoleh menggunakan angket yang dirancang untuk mengukur lima aspek Kualitas Layanan (*SERVQUAL*), yakni *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, *Empathy*, serta *Tangibles* yang sudah diuji validitasnya. Hasil analisis menunjukkan persentase rata-rata persepsi (kenyataan) sebesar 90,7%, lebih tinggi dibandingkan skor rata-rata ekspektasi sebesar 84,2%. Secara umum, tingkat kepuasan pasien tergolong dalam kategori “Sangat Puas” (81%-100%). Hasil analisis bivariat mengindikasikan tidak terdapat keterkaitan yang bermakna antara Karakteristik/sosiodemografipasien (seperti jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, serta pekerjaan) dengan tingkat kepuasan pasien (nilai $P > 0,05$ untuk seluruh variabel). Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Puskesmas Panyileukan termasuk dalam kategori sangat memuaskan pada seluruh dimensi yang dinilai. Tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik pasien terhadap tingkat kepuasan pada layanan farmasi di Puskesmas tersebut.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Layanan Farmasi, Fasilitas Kesehatan Primer, *SERVQUAL*