

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN RESEP DI PUSKESMAS IBUN**

Lia Yulianti, 2024

**Pembimbing : (1) Dra. apt. Ida Lisni, M.Si , (2) apt. Drs. Rahmat Santoso M.
Si. MH. Kes**

ABSTRAK

Salah satu layanan farmasi yang ditawarkan apoteker untuk meningkatkan layanan pelanggan adalah pelayanan resep. Peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian, khususnya dengan memperpendek masa tunggu layanan yang melibatkan resep obat, merupakan salah satu cara untuk meningkatkan standar pelayanan kesehatan. Mencermati gambaran tingkat kepuasan pasien dapat membantu menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan resep di Puskesmas Ibun. Penelitian ini menggunakan metodologi cross-sectional dan merupakan desain penelitian deskriptif observasional. Menelaah kelima aspek pelayanan resep, temuan penelitian ini mewakili tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut di Puskesmas Ibun dengan penilaian rata-rata pada reability sebesar 90,6 %, Responsiveness sebesar 92,5 %, Assurance sebesar 89,3 %, Empathy sebesar 88,1 %, dan Tangibel sebesar 87,9 %. Dengan skor rata-rata sebesar 89,6% pada kelima dimensi, penelitian menyimpulkan bahwa pasien di Puskesmas Ibun sangat puas dengan layanan resep yang diberikan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Resep, Instalasi Farmasi.

**OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION LEVEL
REGARDING PRESCRIPTION SERVICES AT IBUN'S HEALTH
CENTER**

Lia Yulianti, 2024

**Supervisor: (1) Dra. apt. Ida Lisni, M.Si, (2) apt. Drs. Rahmat Santoso M. Si.
MH. Case**

ABSTRACT

One of the pharmaceutical services that pharmacists offer to enhance customer care is prescription services. Improving the quality of pharmaceutical services, namely by reducing waiting times for prescription services, is one way to improve the standard of health services. Paying close attention to the level of patient satisfaction can help determine the quality of services provided. The aim of this research is to find out how satisfied patients are with prescription services at the Ibun Community Health Center. This research uses cross-sectional methodology and is a descriptive observational research design. Examining the five aspects of prescription services, the findings of this study represent the level of patient satisfaction with these services at the Ibun Community Health Center with an average score on reliability of 90.6%, responsiveness of 92.5%, assurance of 89.3%, empathy of 88, 1 %, and Tangible 87.9 %. With an average score of 89.6% across all five dimensions, the research concludes that patients at the Ibun Community Health Center are extremely satisfied with the prescription services provided.

Keywords: Patient Satisfaction, Prescription Services, Framation Installation.