

ABSTRAK

Nama : Della Ayuning Putri
Program Studi : S1 Farmasi
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Farmasi Di Puskesmas Jatikarya Kota Bekasi

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien dan mengetahui hubungan antara karakteristik demografi dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jatikarya Kota Bekasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 110 responden. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang memiliki lima dimensi (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*). Analisis data menggunakan uji *Spearman's Rank*. Hasil gambaran tingkat kepuasan pasien dari seluruh dimensi menunjukkan hasil sangat puas yaitu sebesar 90,45%. Tingkat kepuasan dari masing-masing dimensi antara lain, pada dimensi empati (*emphaty*) mendapatkan persentase sebesar 92,16%, dimensi bukti fisik (*tangibles*) sebesar 88,82%, dimensi kehandalan (*reliability*) sebesar 90,48%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 90,54%, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 90,26%. Sedangkan hasil uji statistik memperlihatkan bahwa tidak terdapat hubungan nilai signifikansi $p > 0,05$ antara semua variabel karakteristik dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Jatikarya Kota Bekasi.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

ABSTRACT

Name : Della Ayuning Putri
Study Program : Bachelor of Pharmacy
Tittle : Patient Satisfaction Level with the Quality of Pharmacy Services at Puskesmas Jatikarya Bekasi City

Pharmaceutical services at the Community Health Center (Puskesmas) are an integral part of healthcare efforts, playing a crucial role in improving the quality of healthcare services for the community. Patient satisfaction is an assesment of the quality of healthcare services received by patients. This research aims to provide an overview of patient satisfaction and to understand the relationship between demographic characteristics and patient satisfaction levels at the Puskesmas Jatikarya, Bekasi City. The research is of a quantitative descriptive nature. The sampling method used is purposive sampling with a total of 110 respondents. Data collection consisted of quantitative data in the form of a questionnaire with five dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, emphaty). Data analysis was performed using the Spearman's Rank test. The result of Patient's description on the level of satisfaction across all dimensions show a highly satisfied result of 90,45%. The satisfaction levels for each dimension are as follows : emphaty dimension at 92,16%, tangibles dimension at 88,82%, reliability dimension at 90,48%, responsiveness dimension at 90,54% and assurance dimension at 90,26%. The statistical analysis results reveal that there is no significant relationship ($p > 0,05$) between all demographic variables and patient satisfaction levels at Puskesmas Jatikarya, Bekasi City.

Keywords : Patient Satisfaction, Service Quality, Pharmaceutical Services, Community Health Center