

ABSTRAK

Nama : Astri Rahmadela
Program : S1 Farmasi
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Kecamatan Setiabudi Jakarta Selatan 2022

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sub-sistem dari pelayanan kesehatan nasional. Berdasarkan permenkes no 75 tahun 2014 yang wajib dilakukan puskesmas merupakan pelayanan yang berdasarkan komitmen nasional untuk peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang terpadu. Adapun kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan. Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan yang paling banyak digunakan dan beberapa pasien merasakan ketidakpuasan untuk pelayanan yang diberikan sehingga dapat mempengaruhi minat untuk menggunakan fasilitas kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Kecamatan Setiabudi Jakarta Selatan berdasarkan dimensi Servqual. mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien serta mengetahui hubungan sosiodemografi terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kecamatan Setiabudi Jakarta Selatan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian observasional analitik dengan rancangan Crosssectional. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode sistematis random sampling dengan jumlah sampel 100 responden tiap puskesmas. Pengumpulan data berupa data kuantitatif dari kuisioner Servqual. Analisis data menggunakan uji Chi Square. Dimensi Responsiveness memiliki tingkat kepuasan tertinggi, yaitu 90.10% Dimensi tangible di Kecamatan Setiabudi memiliki tingkat kepuasan terendah, yaitu 86,08%.

Kata kunci : Puskesmas, Kepuasan, *Servqual*, *chi-square*.

ABSTRACT

Nama : Astri Rahmadela
Program : S1 Farmasi
Judul : Analysis Of Outpatient Satisfaction Levels With
Pharmaceutical Services at The Pharmacy Installation Of
Puskesmas Kecamatan Setiabudi, South Jakarta 2022

Health services are one of the sub-systems of national health services. Based on the Minister of Health No. 75 of 2014 that must be carried out by puskesmas is a service that is based on a national commitment to improve the health status of the community in an integrated manner. Patient satisfaction is one of the important indicators in improving health services. Puskesmas is the most widely used health facility and some patients feel dissatisfied with the services provided so that it can affect their interest in using health facilities. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction of outpatients with pharmaceutical services at the Setiabudi District Health Center, South Jakarta based on the Servqual dimension. knowing the difference in the level of patient satisfaction and knowing the sociodemographic relationship to the level of patient satisfaction at the Setiabudi District Health Center, South Jakarta. The type of research used is an analytic observational study with a cross-sectional design. Sampling was done by systematic random sampling method with a sample size of 100 respondents each puskesmas. Collecting data in the form of quantitative data from the Servqual questionnaire. Data analysis using Chi Square test. The Responsiveness dimension has the highest level of satisfaction, which is 90.10%. Tangible dimensions in Setiabudi District have the lowest satisfaction level, which is 86.08%.

Keyword : Puskesmas, Satisfaction, *Servqual*, *chi-square*.