

ABSTRAK

Nama : Chrisna Widyaa
Program Studi : Farmasi
Judul : “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Sindang Jaya Kabupaten Tangerang”

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke puskesmas yang sama. Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur dari pembangunan kesehatan, sarana peran masyarakat, dan pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis karakteristik responden, menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian pada dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsibility*, *Assurance*, dan *Emphaty*, dan menganalisis adanya hubungan pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden dengan cara penyebaran kuesioner. Dari hasil analisa data, pada karakteristik responden di dominasi oleh kelompok umur 17 – 30 tahun dengan (49,0%), pendidikan tingkat SMA (49%), pekerjaan ibu rumah tangga (29%), dan jenis kelamin perempuan (58%). Pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian dimensi *responsiveness* (79%), *reliability* (80%), *assurance* (85%) dan merasa kurang puas pada dimensi *tangible* (56%), dan *emphaty* (47%). Hasil uji *chi square* pada masing – masing dimensi diperoleh *p-value* $0,000 < 0,05$. maka dapat dinyatakan adanya Hubungan bermakna antara pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Sindang Jaya Kabupaten Tangerang.

Kata Kunci: Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan, Puskesmas Sindang Jaya Kabupaten Tangerang

ABSTRACT

Name : Chrisna Widyaa
Study Program : Pharmacy
Title : "Analysis of Outpatient Satisfaction Levels Against Pharmaceutical Services at the Sindang Jaya Pharmacy Installation, Tangerang Regency"

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical preparations with the aim of achieving definite results to improve the quality of life of patients. Consumer satisfaction can influence interest in returning to the same puskesmas. Puskesmas is one of the health service facilities that are the mainstay or benchmark of health development, community role facilities, and the first comprehensive service center from an area. The purpose of this study was to analyze the characteristics of respondents, analyze the level of outpatient satisfaction with pharmaceutical services on the dimensions of tangible, reliability, responsibility, assurance, and empathy, and to analyze the relationship between pharmaceutical services and patient satisfaction. This study used a descriptive survey method with a sample size of 100 respondents by distributing questionnaires. From the results of data analysis, the characteristics of respondents are dominated by the age group 17-30 years with (49.0%), high school education (49%), housewives work (29%), and female gender (58%). . Patients were satisfied with the dimensions of responsiveness (79%), reliability (80%), assurance (85%) and dissatisfied with tangible dimensions (56%), and empathy (47%). The results of the chi square test for each dimension obtained p value $0.000 < 0.05$. it can be stated that there is a significant relationship between pharmaceutical services and outpatient satisfaction at the Sindang Jaya Community Health Center, Tangerang Regency.

Keywords: Pharmaceutical Services, Satisfaction, Puskesmas Sindang Jaya Tangerang Regency