

ABSTRAK

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS LANDASAN ULIN TIMUR (Oleh Andi Widya Febriana; Pembimbing: Depy Oktapian Akbar, Erwin Fauzana; 2024; 120 halaman)

Pelayanan kefarmasian merupakan hal yang penting untuk kepuasan pasien dalam meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien diukur dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* pada Puskesmas Landasan Ulin Timur. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Sampel penelitian ini adalah seluruh pasien yang memenuhi kriteria yang berjumlah 100 orang dengan teknik pengambilan data adalah *accidental sampling* (kebetulan). Hasil penelitian menunjukkan data partisipasi mayoritas jenis kelamin wanita sebanyak 59 orang dengan persentase 59%, umur 26-40 tahun sebanyak 51 orang dengan persentase 51%, pendidikan Sarjana sebanyak 35 orang dengan persentase 35%, pekerjaan pegawai swasta sebanyak 37 orang dengan persentase 37%. Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Landasan Ulin Timur dari masing-masing variabel yaitu, *reliability* dikatakan puas sebesar 80,2%, *responsiveness* puas sebesar 77,05%, *assurance* sangat puas sebesar 85,2%, *empathy* puas sebesar 77,93%, dan *tangible* puas sebesar 80,35%. Hasil dari rata-rata lima dimensi diperoleh tingkat kepuasan pasien sebesar 80,146%.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENT WITH PHARMACEUTICAL SERVICE AT PUSKESMAS LANDASAN ULIN TIMUR (By Andi Widya Febriana; Supervisor: Depy Oktapian Akbar, Erwin Fauzana; 2024; 120 pages)

Pharmaceutical services are important for patient satisfaction in improving health services to the community. Puskesmas (Community Health Center) is a health service facility, a place to carry out health efforts to maintain and improve health. This study aims to determine the level of patient satisfaction measured from the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and reality at the Puskesmas Landasan Ulin Timur. This research method uses a quantitative research approach with data collection techniques using questionnaires. The sample for this study was all 100 patients who met the criteria with the data collection technique being Accidental Sampling (coincidence). The results of the research show that the participation data of the majority of women is 59 people with a percentage of 59%, 51 people aged 26-40 years with a percentage of 51%, 35 people with a bachelor's degree with a percentage of 35%, 37 people with a private sector job with a percentage of 37% . The results of the research on the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Puskesmas Landasan Ulin Timur for each variable namely, reliability was said to be 80,2% satisfied, responsiveness was satisfied at 77,05%, assurance was very satisfied at 85,2%, empathy was satisfied at 77,93%, and tangible satisfaction of 80,35%. The results of the average of the five dimensions obtained a patient satisfaction level of 80,146%.

Keywords: *Satisfaction Level, Pharmaceutical Services, Community Health Center*