

INTISARI

Salah satu tantangan dalam pelayanan kesehatan di puskesmas adalah terpenuhinya harapan masyarakat akan mutu kualitas pelayanan farmasi. Oleh sebab itu farmasi tidak hanya *product-oriented*, tetapi juga ikut berperan aktif dalam melayani kesehatan misalnya dengan memberi konseling tentang obat dan informasi efek samping obat, kepada pasien sehingga terjadi pelayanan farmasi yang memuaskan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanankefarmasian di kamar obat puskesmas Tahunan Jepara, Jawa Tengah.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif deskriptif. Kepuasan pasien dinilai dari hasil penyebaran kuesioner yang memuat 5 dimensi yaitu *tangibles* (wujud nyata), *reliability* (kepercayaan), *responsiveness* (tanggung jawab), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (kepedulian). Analisis data dilakukan dengan menghitung rata-rata kinerja dan harapan, menghitung tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan, serta *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menampilkan diagram Kartesius yang membandingkan antara tingkat harapan pasien dengan tingkat kinerja di Puskesmas Tahunan Jepara.

Jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah 97 sampel. Hasil penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di kamar obat Puskesmas Tahunan Jepara mendapatkan rata-rata nilai kinerja 4.26 dan rata-rata nilai harapan 4.79, dengan tingkat kesesuaian kinerja dan harapan > 75% disetiap dimensinya. Analisis IPA menunjukkan ada 1 atribut yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki oleh pihak manajemen Puskesmas Tahunan Jepara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pasien puas dengan pelayanan yang diberikan di kamar obat Puskesmas Tahunan Jepara, Jawa Tengah.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Pasien Rawat Jalan, Kinerja, Harapan

ABSTRACT

One of the challenges in health services in public health center is the fulfillment people's expectations about the quality of pharmacy services. Therefore, pharmacy not only be product-oriented, but also have an active role in serving health by giving counseling and information about drug side effects to patients in order to gain satisfactory. The purpose of this research is to determine the level of satisfaction of outpatients to pharmaceutical care in the public health center at Tahunan Jepara, Central Java.

This research uses descriptive quantitative research design. Patient satisfaction assessed from the results of a questionnaire containing five dimensions: tangibles (real form), reliability (trust), responsiveness (responsibility), assurance (assurance) and empathy (caring). Data analysis was performed by calculating the average performance and expectations, calculate the degree of correspondence between performance and expectations, and Importance Performance Analysis (IPA) by displaying a Cartesian diagram that compares the level of expectation of patients with levels of performance in the public health center at Tahunan Jepara.

The number of samples used in this study was 97 samples. The results of questionnaires showed that the services provided in the in the public health center at Tahunan Jepara get the average value of the performance of 4.26 and an average value of expectations 4.79 and the adjustability of performance and expectation > 75% in each dimension. IPA analysis showed there was one attribute that is a top priority to be fixed by the management public health center at Tahunan Jepara. The results of this study indicate that patients were satisfied with the services provided in the public health center at Tahunan Jepara, Central Java.

Keywords: *Satisfaction, Outpatient, Performance, Expectations*