

## INTISARI

Dian Wahyuni<sup>1</sup>, Risma Sakti Pambudi<sup>2</sup>, Khotimatul Khusna<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Universitas Sahid Surakarta

<sup>1</sup>dianwahyuni808@gmail.com, <sup>2</sup>rismasaktip@gmail.com, <sup>3</sup>khotimatul.usahid@gmail.com

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. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi ketanggapan, keandalan, jaminan, bukti nyata dan empati petugas farmasi yang ada di puskesmas, sehingga dapat diketahui sejauh mana puskesmas tersebut menerapkan pelayanan kefarmasian sesuai dengan standar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif non eksperimental dan pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*. Populasi penelitian ini adalah semua pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta. Sampel penelitian ini berjumlah 105 responden. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data yang diperoleh kemudian dibuat dalam bentuk tabulasi dan dianalisis menggunakan rumus persentase. Hasil penelitian pada tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 84,5%, keandalan (*reliability*) sebesar 84,3%, jaminan (*assurance*) sebesar 85,8%, bukti nyata (*tangible*) sebesar 86,8% dan empati (*emphaty*) sebesar 85,3%. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Purwosari Surakarta menunjukkan rata-rata persentase sebesar 85,3% yang artinya masuk dalam kriteria sangat puas.

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan; Pelayanan Kefarmasian; Puskesmas; Purwosari Surakarta.

## ABSTRACT

Dian Wahyuni<sup>1</sup>, Risma Sakti Pambudi<sup>2</sup>, Khotimatul Khusna<sup>3</sup>  
<sup>123</sup>Sahid Surakarta University  
<sup>1</sup>dianwahyuni808@gmail.com, <sup>2</sup>rismasaktip@gmail.com,  
<sup>3</sup>khotimatul.usahid@gmail.com

Pharmaceutical service is a direct and responsible service to patients related to pharmaceutical supply. It is intended to achieve definite results in improving the patient's quality of life. The study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services based on the dimensions of responsiveness, reliability, assurance, evidence, and empathy of pharmacists at the public health center (Puskesmas). Thus, it can be seen how the puskesmas implements pharmaceutical services based on standards. The method used a non-experimental descriptive method, and the sampling was done by accidental sampling. The population was all patients who received pharmaceutical services at the Purwosari public health center Surakarta. The sample of this study amounted to 105 respondents. The data collection instrument used a questionnaire. The data obtained were then made in tabulated form and analyzed using the percentage formula. The study results on the level of satisfaction of pharmaceutical services at the Purwosari Health Center Surakarta on the dimensions of responsiveness of 84.5%, reliability of 84.3%, assurance of 85.8%, tangible of 86.8%, and empathy of 85.3%. The level of satisfaction with pharmaceutical services at the Purwosari Public Health Center Surakarta shows an average percentage of 85.3%. It means that it is included in the criteria for being very satisfied.

**Keywords:** Satisfaction Level; Pharmaceutical Services; Public Health Center; Purwosari Surakarta.

