

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
PELAYANAN KEFARMASIAN OLEH APOTEKER
DI PUSKESMAS X**

MUHAMMAD IKHWANU SHOFA
Program Studi Farmasi

INTISARI

Latar Belakang: Kualitas pelayanan merupakan tolak ukur untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas. Evaluasi kualitas pelayanan dapat dilihat dari beberapa dimensi meliputi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible* terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas X.

Metode: Rancangan penelitian ini berbentuk deskriptif kuantitatif dengan desain *survey cross-sectional* dengan sampel penelitian sebanyak 150 responden. Instrumen kuesioner terdiri dari 5 dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.

Hasil: Hasil tingkat kepuasan pasien menunjukkan 87,33% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker. Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi, yaitu 81,33% puas pada dimensi *Reliability*, 85,33% puas pada dimensi *Assurance*, 74,67% puas pada dimensi *Tangible*, 77,33% puas pada dimensi *Empathy* dan 92,67% puas pada dimensi *Responsiveness*.

Kesimpulan: Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas X menunjukkan 87,33% menyatakan puas.

Kata Kunci : Puskesmas, Kepuasan pasien, Pelayanan kefarmasian