

PROFIL PENERAPAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS MERGANGSAN YOGYAKARTA

Agry Gusthawan
Program Studi Farmasi
Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Islam Indonesia

INTISARI

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat dan kepuasan pasien merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan sebuah institusi. Penelitian bertujuan untuk mengetahui profil penerapan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas dan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta. Penelitian merupakan penelitian analitik korelasi dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel kepuasan pasien adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan layanan kefarmasian di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta yang memenuhi kriteria inklusi. Pengambilan sampel berdasarkan teknik *random sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian merupakan data *primer* berupa jawaban apoteker dan asisten apoteker serta pasien terhadap kuesioner yang dibagikan oleh peneliti. Uji analisis menggunakan rumus distribusi frekuensi kumulatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mergangsan termasuk dalam kategori baik dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mergangsan termasuk dalam kategori sangat puas.

Kata Kunci :Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Tingkat Kepuasan, Rawat Jalan.

**PROFILE OF PHARMACEUTICAL SERVICES STANDARD APPLICATION
AND OUTPATIENT SATISFACTION
IN PRIMARY HEALTH CARE YOGYAKARTA**

**Agry Gusthawan
Department Of Pharmacy
Faculty of Mathematics and Natural Sciences
Islamic University Of Indonesia**

Abstract

Pharmaceutical services in primary health care is an integral part of the implementation health measures, which plays an important role in improving the quality of health services for the community and patient satisfaction is an important measurement that is fundamental to the service quality of an institution. This study aims to determine the relations of pharmaceutical service standard application with patient satisfaction in community health centre Mergangsan Yogyakarta. This study is an analytic correlation with cross sectional approach. Samples are outpatients who received pharmaceutical services in community health centre Mergangsan Yogyakarta who comply the inclusion criteria. Sampling technique based on random sampling. Data used is primary data which is the answers from pharmacists, pharmacist assistants, and patients based on questionnaires distributed by researcher. Test analysis using cumulative frequency distribution. The results showed that the patient's age and patient's education related to satisfaction.

Keywords: Pharmaceutical Service Standard Application in primary health care, Satisfaction, Outpatient