

ABSTRAK

Kepuasan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pujon ditinjau dari 5 dimensi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 28 pertanyaan yang ditinjau berdasarkan 5 dimensi yakni dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi kepedulian (*emphaty*), dimensi bukti fisik (*tangible*). Dari hasil penelitian didapatkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Pujon kabupaten Malang menunjukkan sangat puas dengan perolehan skor terbesar ada pada dimensi kehandalan dan jaminan dengan masing-masing persentase dimensi kehandalan yaitu 83,69% dan jaminan 83,69%, untuk selanjutnya pada dimensi ketanggapan dengan persentase 83,63%, dimensi kepedulian dengan persentase 83,58%, dan bukti fisik dengan persentase sebesar 81,26%.

Kata kunci : Kepuasan pasien, tingkat kepuasan, pelayanan kefarmasian.

ABSTRACT

Satisfaction is the level of consumer feelings after comparing what is received with what is expected. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Pujon Health Center in terms of 5 dimensions. This research uses descriptive research method. This research was conducted using a questionnaire consisting of 28 questions that were reviewed based on 5 dimensions, namely the dimension of reliability, the dimension of responsiveness, the dimension of assurance, the dimension of caring (emphaty), the dimension of physical evidence (tangible). From the results of the study, it was found that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Pujon Health Center in Malang district showed very satisfied with the acquisition of the largest score on the dimensions of reliability and assurance with each percentage dimension of reliability, namely 83.69% and guarantee 83.69%. the dimension of responsiveness with a percentage of 83.63%, the dimension of caring with a percentage of 83.58%, and physical evidence with a percentage of 81.26%.

Keyword : Patient satisfaction, level of satisfaction, pharmaceutical services.