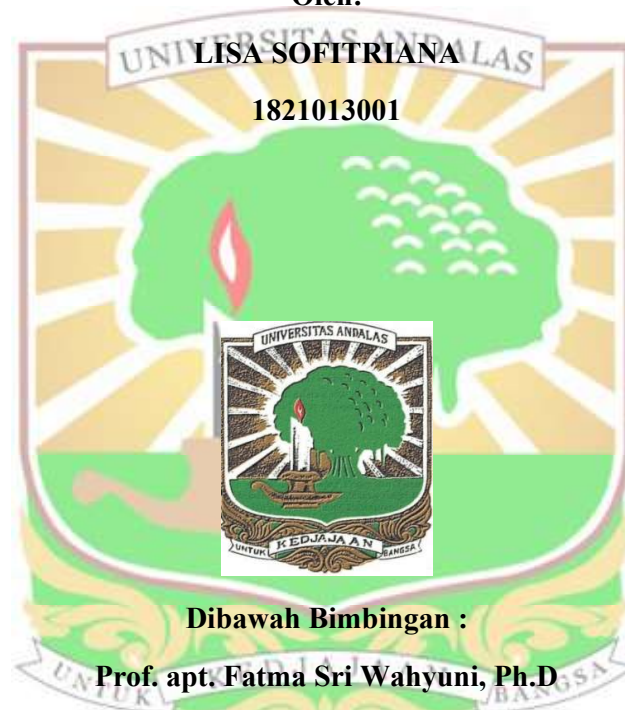


**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI BEBERAPA PUSKESMAS KOTA PADANG**

Tesis

Oleh:



**PROGRAM STUDI MAGISTER FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2022**

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI BEBERAPA PUSKESMAS KOTA PADANG

Oleh : Lisa Sofitriana (1821013001)
(Dibawah bimbingan : **Prof. apt. Fatma Sri Wahyuni, Ph.D**
Dr. apt. Hansen Nasif, Sp. FRS)

Abstrak

Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Upaya tindak lanjut terhadap pelayanan farmasi, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala dengan melakukan perbaikan dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai standar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di beberapa puskesmas kota Padang. Desain penelitian observasional analitik dengan rancangan *cross sectional*. Pengumpulan data dengan menggunakan instrumen kuesioner *Servqual* terhadap 380 orang responden yang tersebar di 13 Puskesmas. Analisa data menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Perfomance Analysis* (IPA), dan uji *Chi Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dengan metoda CSI yaitu 74,5% yang berarti pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian dan hal ini sesuai dengan analisa menggunakan metoda IPA yang menunjukkan tidak adanya atribut yang terdapat pada kuadran I diagram kartesius. Hasil uji *Chi Square* menunjukkan bahwa tidak adanya hubungan antara faktor sosiodemografi dengan tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci : Kepuasan Pasien, *Servqual*, *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), Puskesmas