

Hubungan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Kendal Tahun 2015

EKO PUNTO WIJANARKO

Program Studi Kesehatan Masyarakat - S1, Fakultas Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 411201001159@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Pasien yang datang ke puskesmas untuk berobat akan mendapat diagnosis dari dokter dan sekaligus mengambil obat pada apotek. Resep yang diberikan dokter dibawa pasien ke apotek puskesmas, apotek akan menyiapkan obat untuk diserahkan kepada pasien. Baik tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas apotek kepada pasien akan mempengaruhi kepuasan pasien pada puskesmas tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui hubungan kualitas pelayanan farmasi terhadap tingkat kepuasan pasien Puskesmas Kabupaten Kendal.

Jenis penelitian yang digunakan adalah non eksperimen, bersifat explanatory remes merupakan penelitian yang berwujud untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan rancangan penelitian cross sectional. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan teknik probability sampling dengan teknik cluster sampling dengan besar sampel yang diambil adalah 203 pasien.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara responsiveness pelayanan kefarmasian (0,0001), emphaty pelayanan kefarmasian (0,0001), tangibles pelayanan kefarmasian (0,0001), tidak ada hubungan antara jaminan kepastian (0,128), dan kehandalan (0,560) dengan tingkat kepuasan pasien di puskesmas kabupaten Kendal

Mengevaluasi petugas farmasi pada Puskesmas tiap 3 bulan dengan tujuan untuk menilai kinerja petugas. Dapat diberikan pelatihan pelayanan kefarmasian pada petugas dengan tujuan meningkatkan pengetahuan petugas tentang pelayanan kefarmasian.

Kata Kunci : kualitas pelayanan farmasi, kepuasan pasien

CORRELATION OF PHARMACEUTICAL SERVICES QUALITY TO PATIENTS SATISFACTION IN PUBLIC HEALTH CENTER KENDAL 2015

EKO PUNTO WIJANARKO

*Program Studi Kesehatan Masyarakat - S1, Fakultas
Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro Semarang*

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 411201001159@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

Patients who come to the clinic to seek treatment will get a diagnosis from a doctor and taking medication at the pharmacy. The recipe given doctors brought patients to health centers, pharmacies pharmacies will prepare medicine to be handed over to the patient. Well whether the quality of service provided by the pharmacist to the patient will affect the satisfaction of the patients at the clinic. This research aims to know the relationship of service quality of Pharmacy patient satisfaction level towards health centers Kendal.

The type of research that is used is a non experimental, are explanatory remes is a form of research to find out the relationship between two or more variables. Cross sectional research design. The sampling method used in this research are probability sampling with probability sampling techniques with techniques of cluster sampling with large samples taken is 203 patients.

The results showed that there is a relationship between the responsiveness of service kefarmasian (0.0001), kefarmasian service emphaty (0.0001), the kefarmasian service of tangibles (0.0001), there is no relationship between the guarantee of certainty (0,128), and reliability (0,560) and the level of satisfaction of patients in clinics Kendal.

Evaluate in every health centers, a pharmacy in the three months to evaluate the performance of officers. A pharmacy given training to the officers of services with the aim of increasing a pharmacy knowledge about the service.

Keyword : the quality of pharmacy services, patient satisfaction