

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan di Indonesia terus mengalami perkembangan, tetapi mutu layanan, terutama dalam fasilitas kesehatan primer seperti puskesmas masih menjadi tantangan. Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta yang menjadi objek penelitian. Berikut beberapa dampaknya : pasien tidak puas dengan pelayanan farmasi karena edukasi obat yang kurang jelas atau obat tidak tersedia, mereka bisa menjadi kurang patuh dalam mengonsumsi obat sesuai resep. Hal ini dapat menyebabkan efektivitas pengobatan menurun dan meningkatkan risiko komplikasi penyakit, pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan farmasi di puskesmas mungkin akan memilih untuk mencari layanan di tempat lain, seperti apotek swasta atau rumah sakit. Ini dapat berdampak pada penurunan jumlah kunjungan pasien di puskesmas. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, faktor-faktor seperti waktu tunggu panjang, komunikasi terbatas antara petugas farmasi dan pasien, serta fasilitas yang kurang memadai menjadi beberapa penyebab ketidakpuasan pasien di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan farmasi melalui manajemen stok obat yang lebih baik, percepatan waktu pelayanan, serta edukasi yang lebih interaktif bisa menjadi solusi untuk mengurangi dampak negatif tersebut.

Metode : Penelitian deskriptif dengan pendekatan survei untuk menggambarkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan farmasi di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta berdasarkan lima dimensi. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Analisis data dilakukan secara univariat.

Hasil : Hasil tingkat kepuasan pasien berada pada kategori sedang (63%) dan tinggi (37%). Dimensi reliability (keandalan) menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan cukup baik. Dimensi responsiveness (ketanggapan), mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan tenaga farmasi. Dimensi assurance (jaminan) menunjukkan bahwa pasien cukup baik. Dimensi empathy (empati) mengindikasikan bahwa pasien merasa baik diperhatikan. Sementara itu, dimensi tangibles (bukti fisik) menunjukkan bahwa fasilitas farmasi dinilai cukup memadai.

Kesimpulan : Pelayanan farmasi di Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta telah memenuhi harapan pasien, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Upaya perbaikan dapat difokuskan pada manajemen stok obat, percepatan proses pelayanan farmasi, peningkatan kenyamanan fasilitas, serta edukasi pasien mengenai penggunaan obat.

Kata Kunci : kepuasan pasien, mutu pelayanan farmasi.

Ngudi Waluyo University
Public Health Study Program, Health Faculty
Project Final, March 2025
Paulina Veronika Gadho
022221003

OVERVIEW OF PATIENT SATISFACTION BASED ON SERVICE QUALITY DIMENSIONS IN PHARMACEUTICAL SERVICES AT PUSKESMAS BANGUNTAPAN 3 YOGYAKARTA

ABSTRACT

Background : Healthcare services in Indonesia continue to develop, but service quality, especially in primary healthcare facilities such as community health centers (puskesmas), remains a challenge. Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta is the focus of this study. Here are some of the impacts: patients may be dissatisfied with pharmaceutical services due to unclear medication education or unavailability of prescribed drugs. As a result, they may become less adherent to their medication regimen, which can reduce treatment effectiveness and increase the risk of disease complications. Additionally, dissatisfied patients may seek services elsewhere, such as private pharmacies or hospitals, leading to a decline in patient visits to the puskesmas.

Method : A descriptive study using a survey approach to describe patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services at Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta based on five dimensions. The sampling technique used is non-probability sampling with a quota sampling approach, with a total of 100 respondents. Data is collected through questionnaires. Data analysis is conducted using univariate analysis.

Results : Patient satisfaction levels were categorized as moderate (63%) and high (37%). The reliability dimension indicates that most patients perceive the service as fairly good. In the responsiveness dimension, the majority of patients are satisfied with the service provided by pharmaceutical staff. The assurance dimension shows that patients have a reasonably positive perception. The empathy dimension suggests that patients feel well cared for. Meanwhile, the tangibles dimension indicates that pharmaceutical facilities are considered adequate.

Conclusion : Pharmaceutical services at Puskesmas Banguntapan 3 Yogyakarta have met patient expectations; however, there is still room for improvement. Efforts for enhancement can focus on medication stock management, accelerating the pharmaceutical service process, improving facility comfort, and educating patients on medication use.

Keywords : patient satisfaction, pharmaceutical service quality.