

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PETUGAS FARMASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS CIAMPEA¹

Rani Devayanti²

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu, dimana apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Kepuasan pasien menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik itu dari administrasi, keuangan, serta tenaga kesehatan.⁵

Mengidentifikasi hubungan antara mutu pelayanan petugas farmasi dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ciampea.

Desain penelitian ini menggunakan penelitian *deskriptif analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. pengambilan sampel penelitian ini, digunakan cara atau teknik *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel 154 responden.

Berdasarkan hasil variabel independen diketahui bahwa sebagian besar yang menilai mutu pelayanan petugas farmasi yang positif yaitu sebanyak 92 responden (59,7%), hasil variabel dependen diketahui bahwa sebagian besar mengalami tingkat kepuasan yang puas yaitu sebanyak 85 responden (55,2%). Hasil uji statistik dengan menggunakan *uji chi square* di dapatkan nilai $p = 0,011$ yang artinya $p\text{ value} < 0,05$ berarti H_0 di tolak menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan petugas farmasi dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ciampea.

Ada hubungan antara mutu pelayanan petugas farmasi dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ciampea.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan mutu informasi kesehatan mengenai pelayanan kefarmasian berdasarkan keramahan petugas apotek, pelayanan informasi obat di apotek, ketersediaan obat di apotek, dan kecepatan pelayanan di apotek dengan kepuasan pasien menggunakan jasa apotek.