

**POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPURUN  
JURUSAN FARMASI  
Laporan Tugas Akhir, Juli 2024**

**Melya Putri Cahyani**

**Gambaran Tingkat kepuasan pasien terhadap Pengkajian dan Pelayanan Resep di Puskesmas Karang Anyar Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan**

**xix+ 94 halaman, 6 tabel, 5 gambar dan 14 lampiran**

**ABSTRAK**

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan dari pasien maupun masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kesehatan, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien dengan filosofi Pelayanan. Sedangkan kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan yang dirasakan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karang Anyar Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien atau masyarakat yang mendapatkan pelayanan Kefarmasian. Teknik pengambilan data dilakukan secara *accidental sampling*, menggunakan metode *Servqual* dengan 5 dimensi yaitu dimensi Keandalan, dimensi Daya Tanggap, dimensi Jaminan, dimensi Empati dan dimensi Bukti Langsung. Data diperoleh melalui lembar kuesioner, dengan jumlah 5 pertanyaan tentang Dimensi Keandalan, 4 pertanyaan tentang dimensi Daya Tanggap, 4 pertanyaan tentang dimensi Jaminan, 4 pertanyaan tentang dimensi Empati, dan 3 pertanyaan tentang dimensi bukti fisik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang berobat di Puskesmas Karang Anyar berdasarkan dimensi keandalan sebanyak 79,8%, dimensi Daya Tanggap sebanyak 78,8%, dimensi Jaminan sebanyak 79,9%, dimensi Empati sebanyak 79,9%, dan dimensi Bukti Langsung sebanyak 80%. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karang anyar adalah puas dengan total skor 7.966 dengan persentase rata-rata 79,6% dari 100 responden.

Kata kunci : Metode Servqual, Pelayanan Kefarmasian, kepuasan pasien  
Daftar bacaan : 47 (2005 - 2022)

**TANJUNGPURBA HEALTH POLYTECHNIC  
DEPARTMENT OF PHARMACY  
Final Project Report, July 2024**

**Melya Putri Cahyani**

**Overview of Patient Satisfaction Level with Assessment and Prescription  
Services at Karang Anyar Health Center, Jati Agung District, South  
Lampung Regency**

**xix+ 94 Pages, 6 tables, 5 images and 14 appendices**

***ABSTRACT***

*Pharmaceutical services are integrated activities with the aim of identifying, preventing and solving drug problems and health-related problems. The demands of patients and the community to improve the quality of health services require an expansion from the old product-oriented paradigm to a new patient-oriented paradigm with a service philosophy. Meanwhile, patient satisfaction is the level of patient feelings that arise as a result of the performance of health services obtained by the patient after the patient compares it with what the patient feels. This study aims to find out the overview of the level of patient satisfaction with the pharmaceutical Services at the Karang Anyar Health Center, Jati Agung District, South Lampung Regency.*

*This type of research is descriptive with a quantitative approach. The population in this study is patients or people who receive pharmaceutical services. The data collection technique was carried out by accidental sampling, using the Servqual method with 5 dimensions, namely the Reliability dimension, the Responsiveness dimension, the Assurance dimension, the Empathy dimension and the Tangible dimension. The data was obtained through a questionnaire sheet, with a total of 5 questions about the Reliability dimension, 4 questions about the Responsiveness dimension, 4 questions about the Assurance dimension, 4 questions about the Empathy dimension, and 3 questions about the physical evidence dimension. The results of the study showed that patients treated at the Karang Anyar Health Center based on the reliability dimension of 79.8%, the Responsiveness dimension of 78.8%, the Guarantee dimension of 79.9%, the Empathy dimension of 79.9%, and the Direct Evidence dimension of 80%. Overall, the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Karang Anyar Health Center was satisfied with a total score of 7,966 with an average percentage of 79.6% from 100 respondents.*

*Keywords : Servqual Method, Service and Prescription Assessment, Patient Satisfaction*

*Reading list : 47 (2005 - 2022)*