

Intisari

Kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian menjadi salah satu bentuk evaluasi kinerja pelayanan yang sangat penting. Kepuasan didapatkan apabila kenyataan sama dengan atau lebih dari harapan yang diinginkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kenyataan, tingkat harapan dan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker kepada pasien di Puskesmas Sumpiuh I Kabupaten Banyumas.

Metode yang digunakan adalah metode survey dengan pendekatan *cross sectional* menggunakan kuesioner. Jumlah responden terdiri atas 100 pasien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sumpiuh I Kabupaten Banyumas dan dilakukan secara *accidental sampling*. Seluruh item instrumen penelitian dinyatakan valid dan reliabel berdasarkan perhitungan uji validitas korelasi *Pearson* dan uji reliabilitas *Alpha Cronbach*. Data yang diperoleh dihitung rata-rata untuk mengetahui tingkat kenyataan dan tingkat harapan pasien. Analisis tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan membandingkan kenyataan dan harapan diukur menggunakan analisis gap.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat harapan pasien terhadap layanan kefarmasian oleh apoteker sebesar termasuk dalam kategori tinggi dan tingkat kenyataan pelayanan oleh apoteker sebesar termasuk dalam kategori tinggi. Analisis gap pada semua item menunjukkan nilai positif dengan nilai gap rata-rata termasuk dalam klasifikasi cukup puas. Gap bernilai positif artinya pasien telah merasa puas terhadap layanan kefarmasian di apotek dengan tingkat kepuasan yakni cukup puas.

Kata kunci: *Tingkat kepuasan, harapan, kenyataan, layanan kefarmasian, Puskesmas Sumpiuh I Kabupaten Banyumas.*

Abstract

Patient satisfaction of pharmaceutical care is an essential part of the performance evaluation. Satisfaction obtained when the reality is equal to or more than the desired expectation. This research aimed to determine the level of reality, the level of expectation and the level of patient satisfaction of pharmaceutical care provided by pharmacists to patients in pharmacies in Tasikmalaya.

The method of this research used cross-sectional survey method by questionnaire. The respondents consisted of 100 patients who received pharmaceutical care in Puskesmas Sumpiuh I Kabupaten Banyumas, obtained by accidental sampling. All instrument items were valid and reliable based on the calculation of the Pearson correlation test validity and Cronbach alpha reliability test. The mean obtained were calculated to determine the level of reality and the level of patient expectations. Analysis of patient satisfaction were done by comparing the reality and expectations and measured using gap analysis.

The results showed that the level of patient expectations was categorized as high and level of pharmaceutical care reality was categorized as high. Overall, gap analysis showed positive values with average of gap value was categorized as low. A positive gap, means that patient had been satisfied with pharmaceutical care in the pharmacies with the level of quite satisfied.

Keywords: *Level of satisfaction, expectations, reality, pharmaceutical care, Puskesmas Sumpiuh I Kabupaten Banyumas.*