

INTISARI

Pelayanan kefarmasian memiliki peran krusial dalam kesehatan masyarakat. Pasien membutuhkan akses yang mudah dan layanan yang berkualitas dalam mendapatkan obat-obatan dan informasi terkait penggunaannya. Kepuasan pasien merupakan indikator penting dari efektivitas pelayanan farmasi dan dapat menjadi cerminan dari seberapa baik kebutuhan dan harapan pasien terpenuhi dalam proses pengobatannya. Penilaian kepuasan adalah tanggapan dari konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan, yang disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pasien dalam konteks pelayanan kefarmasian. Di Indonesia, sektor pelayanan kefarmasian di komunitas telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir, namun penelitian mengenai kepuasan pasien dalam konteks ini masih terbatas. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian mengenai topik ini, terutama untuk memahami bagaimana pasien memandang kualitas pelayanan yang mereka terima dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan, khususnya di daerah Kabupaten Sleman.

Penelitian ini menggunakan kuesioner PSQ-K dengan desain *cross-sectional* untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di komunitas. Populasi penelitian adalah pasien yang pernah mengakses layanan kefarmasian, dengan sampel minimal sebanyak 96 responden. Kuesioner disebarakan secara daring melalui *Google Form* kepada 160 responden yang dipilih menggunakan metode *convenience sampling* di wilayah Kabupaten Sleman. Analisis data dilakukan secara statistik deskriptif, dan hubungan antar variabel diuji menggunakan metode *Chi-square*.

Hasil penelitian pada 160 responden menunjukkan tingkat kepuasan berada dalam kategori puas, dengan skor rata-rata 3,25 pada domain Komunikasi dan Profesionalitas (KP), 3,02 pada domain Manajemen Terapi (MT), dan 3,25 pada domain Umum. Secara keseluruhan, skor total kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian mencapai 3,33 dari skala maksimal 4, yang memenuhi kriteria kategori puas. Analisis menunjukkan bahwa umur, jenis kelamin, dan kebiasaan rutin mengonsumsi obat memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pada domain KP, sementara pada domain MT hanya faktor umur yang signifikan. Hasil ini mencerminkan bahwa secara keseluruhan pelayanan kefarmasian telah memenuhi ekspektasi pasien, meskipun beberapa karakteristik pasien memengaruhi kepuasan pada domain tertentu.

Kata Kunci : tingkat kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, komunitas kefarmasian.

ABSTRACT

Pharmaceutical services play a crucial role in public health. Patients need easy access and quality services in obtaining medications and information related to their use. Patient satisfaction is an important indicator of the effectiveness of pharmaceutical services and can reflect how well the needs and expectations of patients are met in their treatment process. Satisfaction assessment is the response from consumers regarding the quality of services provided, tailored to the needs and expectations of patients in the context of pharmaceutical services. In Indonesia, the community pharmacy sector has rapidly developed in recent years, but research on patient satisfaction in this context is still limited. Therefore, it is important to conduct research on this topic, especially to understand how patients perceive the quality of the services they receive and to identify areas that require improvement, particularly in the Sleman Regency area.

This study uses the PSQ-K questionnaire with a cross-sectional design to evaluate patient satisfaction with pharmaceutical services in the community. The research population consists of patients who have accessed pharmaceutical services, with a minimum sample size of 96 respondents. The questionnaire was distributed online via Google Form to 160 respondents selected using the convenience sampling method in the Sleman Regency area. Data analysis was conducted using descriptive statistics, and the relationship between variables was tested using the Chi-square method.

The results of the study on 160 respondents indicate that the satisfaction level falls into the satisfied category, with an average score of 3.25 in the Communication and Professionalism (CP) domain, 3.02 in the Therapy Management (TM) domain, and 3.25 in the General domain. Overall, the total patient satisfaction score towards pharmaceutical services reached 3.33 out of a maximum scale of 4, which meets the criteria for the satisfied category. Analysis shows that age, gender, and routine medication habits have a significant relationship with satisfaction in the KP domain, while in the MT domain, only age is significant. These results reflect that overall, pharmaceutical services have met patient expectations, although certain patient characteristics influence satisfaction in specific domains.

Keywords: patient satisfaction level, pharmaceutical services, pharmaceutical community.