

## ABSTRAK

Farahiyah, Sabrina Firda. 2017. *Hubungan Tingkat Pendidikan Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Kefarmasian Rawat Jalan di Puskesmas Janti Kecamatan Sukun Kota Malang*. Tugas Akhir, Program Studi Farmasi Fakultas Kedokteran Universitas Brawijaya. Pembimbing: (1) Drs. Bambang Sidharta, MS. Apt. (2) Ratna Kurnia Illahi, M.Pharm. Apt.

Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang optimal dengan tujuan meningkatkan mutu kesehatan pasien. Sebagai pusat pelayanan kesehatan, puskesmas harus meningkatkan mutu pelayanannya termasuk pelayanan kefarmasian. Kepuasan menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari mutu pelayanan kesehatan. Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan tingkat pendidikan pasien dengan kepuasan pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Janti. Penelitian yang dilakukan di Puskesmas Janti adalah penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat ukur. Jumlah responden yang didapatkan yaitu 94 responden Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji *Spearman*. Hasil yang didapatkan dalam uji ini yaitu 0,356 (0,20-0,39) korelasi yang dihasilkan lemah namun nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ) yang berarti masih terdapat korelasi tingkat pendidikan pasien kepuasan pelayanan kefarmasian. Nilai interval Konversi IKM yang diperoleh sebesar 79,94 (62,51-81,25) nilai kinerja pelayanan baik. Kesimpulan yang didapatkan yaitu terdapat hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pelayanan kefarmasian rawat jalan di Puskesmas Janti dan didapatkan hasil pengukuran lima dimensi kualitas pelayanan dengan penilaian indeks kepuasan masyarakat yaitu baik.

Kata kunci : Pelayanan kefarmasian, Tingkat pendidikan, Kepuasan pasien, Puskesmas

## ABSTRACT

Farahiyah, Sabrina Firda. 2017. *Relationship Between Patient Education Level and Patient Toward Satisfaction Pharmaceutical Services in the Janti Public Health Outpatient Sukun District of Malang*. Final Assignment, Pharmacy Program of Faculty of Medicine, Brawijaya University Supervisor: (1) Drs. Bambang Sidharta, MS. Apt. (2) Ratna Kurnia Divine M.Pharm. Apt

Pharmacy services is a direct service associated with the pharmaceutical preparation with the goal of improving the quality of health of the patient. As health care centers, public health must improve the quality of services including pharmacy services. Satisfaction into activities that can not be separated from the quality of health care. The level of education is one of the factors that influence the expectations and perceptions of patients to health services. This study aims to determine the relationship of between education patient level and patient satisfaction towards pharmacy services at Janti Public Health. The research conducted in Janti Public Health and it was a descriptive analytic research with cross sectional. A questionnaire was used as a measuring tool. The number of respondents who participated in this study was 94 respondents *Spearman* test was used to analyse the data. The results obtained in this test is 0.356 (0.20 to 0.39) correlations produced a weak but the value of  $p = 0.000$  ( $p < 0.01$ ), which means there is still a correlation level of education of the patient satisfaction pharmacy services. Conversions IKM interval values obtained at 79.94 (62.51 to 81.25) the value of good service performance. The conclusion obtained that there is a relationship between level of education and satisfaction of outpatient pharmacy services at Janti Public Health and measurement results obtained with the five dimensions of service quality assessment community satisfaction index that is good.

Keywords: Pharmacy services, Level of education, Patient satisfaction, Public Health