

**FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Skripsi 21 Juli 2025

**“ANALISIS PENGARUH MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS
MANIANGPAJO KABUPATEN WAJO SULAWESI SELATAN”**

ABSTRAK

Latar Belakang: Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia di Rumah sakit atau Puskesmas secara wajar, efisien, dan efektif serta secara aman dan memuaskan sesuai norma, hukum, dan etika budaya.

Tujuan penelitian: penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu pelayanan, faktor yang mempengaruhi dan mengetahui pengaruh mutu pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Maniangepajo Kabupaten Wajo

Metode Penelitian: penelitian ini menggunakan metode kuantitatif korelasional dimana penelitian ini untuk melakukan identifikasi terhadap variabel bebas (Independen) dengan variabel terikat (dependent).

Hasil: Mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Maniangepajo secara umum dapat dilihat pada kualitas dan pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien mencakup lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (reliability), daya tangkap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy) dan bukti langsung (tangible). Dari kelima dimensi empati memiliki tingkat kesesuaian tertinggi (100%) sedangkan tangible tingkat kesesuaian rendah (81,2%). Kelima dimensi kualitas pelayanan Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Maniangepajo Kabupaten Wajo. Nilai uji Reliabilitas yaitu 0.929 yang artinya pengujian tersebut sudah dikatakan reliability

Kata Kunci: Mutu Pelayanan, Kepuasan Puskesmas Maniangepajo Rawat jalan