

INTISARI

Fadila Anggraini¹, Khotimatul Khusna², Risma Sakti Pambudi³
¹²³ Universitas Sahid Surakarta
¹anggrainifadilla8@gmail.com, ²khotimatul.usahid@gmail.com,
³rismasaktip@gmail.com

Salah satu tempat pelayanan kesehatan di Indonesia adalah apotek. Apotek merupakan sarana melakukan pekerjaan kefarmasian untuk melaksanakan pelayanan kesehatan. Kepuasan perasaan senang atau kecewa seseorang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Tingkat kepuasan menjadi permasalahan bagi setiap pasien karena pada dasarnya hasilnya sangat bervariasi tergantung kepada masing-masing persepsi individu terhadap pelayanan kefarmasian di apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berdasarkan dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti nyata di Apotek UAD MU V Metro Lampung. Metode Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian non eksperimental, dengan rancangan deskriptif. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan kuesioner yang dilakukan uji validitas dan realibilitas. Analisis skor tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini menggunakan format jawaban skala likert. Sampel responden yang memenuhi kriteria inklusi penelitian ini sebanyak 96 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dimensi empati 84%, bukti nyata 89%, kehandalan 68%, jaminan 65% dan ketanggapan 58%. Kesimpulan penelitian tingkat kepuasan pasien nilai rata-rata 72% dengan kategori puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan kepada pasien.

Kata Kunci : Apotek, Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian

ABSTRACT

Fadila Anggraini¹, Khotimatul Khusna², Risma Sakti Pambudi³
¹²³ Sahid Surakarta University
¹anggrainifadilla8@gmail.com, ²khotimatul.usahid@gmail.com,
³rismasaktip@gmail.com

One of the health services places in Indonesia is a drug store. The drug store is a means of doing pharmaceutical work for health services. Satisfaction with one's feelings of pleasure or disappointment arises after comparing perceptions or impressions of the performance or results of a product and their expectations. The level of satisfaction is a problem for each patient because the results vary greatly depending on each individual's perception of pharmaceutical services at the pharmacy. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services based on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and concrete evidence at UAD MU V Metro Lampung drug store. This research method used a non- experimental research design with a descriptive design. The sampling technique used purposive sampling. The data analysis technique used a questionnaire and tested the validity and reliability. Analysis of patient satisfaction level scores used the Likert scale answer format. The sample of respondents who met the inclusion criteria was 96 respondents. The results showed that the satisfaction level of the empathy dimension was 84%, concrete evidence was 89%, reliability was 68%, assurance was 65%, and responsiveness was 58%. The research concludes that the average patient satisfaction level is 72% in the satisfaction category with pharmaceutical services to patients.

Keywords: Pharmacy, Satisfaction, Pharmaceutical Services

