

INTISARI

Agus supriyanto¹, Khotimatul Khusna², Risma Sakti Pambudi³

^{1,2,3} Universitas Sahid Surakarta

¹agus.apoteknjoyo@gmail.com, ²khotimatul.usahid@gmail.com,

³rismasaktip@gmail.com

Pelayanan di fasilitas farmasi bertujuan untuk meningkatkan penggunaan obat yang rasional, menjaga keamanan penggunaan obat serta efisiensi biaya obat, dan meningkatkan kualitas hidup pasien serta berkaitan dengan pelayanan langsung yang memiliki tanggung jawab kepada pasien berkaitan dengan sediaan farmasi. Kepuasan pasien adalah suatu tuntutan pelanggan yang menjadi gambaran atas mutu pelayanan apotek. Kepuasan pasien juga menjadi salah satu dasar pengukuran mutu pelayanan kefarmasian dengan tidak mengabaikan standar pelayanan dan kode etik keprofesian. Pelayanan fasilitas kesehatan yang memuaskan akan menjadi pertimbangan bagi pasien dalam menilai fasilitas kesehatan dan kembali ke fasilitas kesehatan yang sama ketika membutuhkan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien diukur berdasarkan beberapa aspek, seperti empati dan keramahan petugas apotek. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Cito Kota Madiun. Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan menggunakan pendekatan Cross sectional. Cara pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik sampling accidental sampling dengan pengambilan data berdasarkan kuisioner. Sampel penelitian berjumlah 100 responden. Instrumen yang digunakan adalah kuisioner dengan item pertanyaan menggunakan skala likert. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 83,15% responden sangat puas terhadap penampilan apotek, skor terhadap keramahan petugas sebesar 83,81%, skor sangat puas dengan pelayanan informasi obat sebesar 79,83%, skor sangat puas terhadap ketersediaan obat sebesar 81,05%, skor sangat puas terhadap kecepatan pelayanan sebesar 84,16%. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa pasien Apotek Cito Kota Madiun sangat puas terhadap pelayanan apotek.

Kata Kunci : Kepuasan pasien; Pelayanan fasilitas kesehatan; Apotek; Mutu pelayanan

ABSTRACT

Agus supriyanto¹, Khotimatul Khusna², Risma Sakti Pambudi³

^{1,2,3} Sahid Surakarta University

¹agus.apoteknjoyo@gmail.com, ²khotimatul.usahid@gmail.com,

³rismasaktip@gmail.com

Pharmacy services aim to increase the rational use of drugs, maintain the safety of drug use, drug cost efficiency, improve the quality of life of patients and are related to direct services that have responsibility to patients of pharmaceutical preparations. Patient satisfaction is a customer demand and an illustration of the quality of pharmacy services. Patient satisfaction is also one main element for measuring the quality of pharmaceutical services without neglecting service standards and the professional code of ethics. Satisfying health facility services will be a consideration for patients in assessing health facilities and returning to the same health facility when they need health services. Patient satisfaction is measured based on several aspects, such as empathy and the friendliness of the pharmacist. This study aims to determine the level of satisfaction with pharmaceutical services at the Cito drug store in Madiun. This research is a descriptive observational study with a cross-sectional approach. The sampling method used the accidental sampling technique with data collection based on a questionnaire. The research sample was 100 respondents. The instrument used a questionnaire with question items using a Likert scale. Data analysis uses descriptive analysis to describe or give an overview of the object under study through sample or population data as a natural. The results showed that 83.15% of respondents were very satisfied with the appearance of the pharmacy, the score for the friendliness of the staff was 83.81%, the score was very satisfied with drug information services by 79.83%, the score was very satisfied with the availability of drugs by 81.05%, the score is very satisfied with the speed of service of 84.16%. Based on the result, it can be concluded that patients in the Cito drug store at Madiun are very satisfied with the pharmacy services.

Keywords: Patient satisfaction; Health facility services; Pharmacy; Service quality

