

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Juli 2021
Angela Marici Rakaina Lamén
052191162

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTEK KAIROS KOTA KUPANG

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul didalam diri seseorang setelah mendapatkan pelayanan yang diterima secara langsung atau dengan kata lain tingkat perasaan seorang pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan menjadi bagian yang penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan peneliti untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kairos Kota Kupang dengan 5 dimensi yaitu *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness*, (daya tanggap), *Assurance* (kepastian) *Empaty* (empati) dan *Tangibles* (bukti fisik).

Metode: Jenis Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa *cross sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 52 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner dan di analisis secara univariat menggunakan SPSS.

Hasil: Hasil uji validasi dan reliabilitas dari kuisioner menunjukkan hasil yang valid dan reliable. Hasil berdasarkan karakteristik responden dengan nilai persentase tertinggi yaitu pada jenis kelamin perempuan (53.8%), umur 17 - 25 tahun (63.5%), pekerjaan mahasiswa (40.4%) sedangkan untuk hasil dilihat dari kelima dimensi dengan nilai persentase tertinggi pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) (92.23%), diikuti dimensi empati (*empathy*) (90.77%), dimensi jaminan (*assurance*) (90,31%), dimensi bukti langsung (*tangible*) (86.54%) dan terkecil pada dimensi kehandalan (*reliability*) (84.69%) dimana semua termasuk dalam kategori sangat puas. Kepuasan secara keseluruhan sebesar 88.91% dengan kategori sangat puas

Simpulan: Kepuasan terhadap pelayanan resep di Apotek Kairos Kota Kupang dari kelima dimensi ketanggapan (*responsiveness*), empati (*empathy*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*) dan kehandalan (*reliability*) adalah sangat puas

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Resep, Apotek, Kelima dimensi

Ngudi Waluyo University
Study Program of pharmacy, Faculty of Health
Final Project, July 2021
Angela Marici Rakaina Lamén
052191162

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PRESCRIPTION SERVICES AT KAIROS PHARMACY KUPANG CITY

ABSTRACT

Background: Patient satisfaction is a feeling of pleasure that arises in a person after getting services received directly or in other words the level of feeling of a customer after comparing performance or perceived results. Satisfaction is an important part of health services because patient satisfaction cannot be separated from the quality of health services. The aim of the researcher is to describe the level of patient satisfaction with prescription services at the Kairos Pharmacy, Kupang City with 5 dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles.

Methods: This type of research is descriptive research using cross sectional data collection method with a total sample of 52 respondents. The sampling technique used purposive sampling with data collection using questionnaires and univariate analysis using SPSS.

Results: The results of the validation and reliability test of the questionnaire showed valid and reliable results. The results are based on the characteristics of the respondents with the highest percentage, namely female gender (53.8%), age 17-25 years (63.5%), student occupation (40.4%) while the results are seen from the five dimensions with the highest percentage in dimensions of responsiveness (92.23%), followed by dimensions of empathy (90.77%), dimensions of assurance (90.31%), dimensions of tangible (86.54%) and the smallest on the dimension of reliability (84.69%) where all included in the category of very satisfied. overall of 88.91% in the very satisfied category

Conclusion: Satisfaction with prescription services at Kairos Pharmacy, Kupang City from the five dimensions of responsiveness, empathy, assurance, tangible and reliability is very satisfied.

Keywords: Patient Satisfaction, Prescription Service, Pharmacy, Five dimensions