

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, September 2021
Yesni Kaita Payi
052191091

**EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK RAFAH
KABUPATEN SUMBA TIMUR**

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi tujuannya untuk memperoleh suatu hasil yang maksimal dalam meningkatkan kualitas kehidupan konsumen atau pasien. Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang dipakai sebagai pedoman oleh tenaga kefarmasian dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian.

Tujuan : Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Rafah Kabupaten Sumba Timur.

Metode : Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan rancangan penelitian *cross sectional*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Tingkat kepuasan pasien dianalisis dengan menggunakan persentase dan skala likert.

Hasil : Hasil uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner memperoleh hasil yang valid dan reliabel. Kepuasan pasien dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi kehandalan (81,97%), dimensi ketanggapan (76%), dimensi empati (80,5%), dimensi jaminan (79,67%) dan dimensi bukti nyata (80,03%).

Kesimpulan : Rata-rata tingkat kepuasan pasien dari kelima dimensi meliputi dimensi kehandalan (*reability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), dimensi empati (*emphaty*), dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi bukti nyata (*tangible*) tergolong dalam kategori puas dengan skor persentase (79,63%).

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Apotek.

Ngudi Waluyo University
Study Program of pharmacy, Faculty of Health Sciences
Final Project, September 2021
Yesni Kaita Payi
052191091

**EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH
PHARMACEUTICAL SERVICES AT RAFAH PHARMACY EAST
SUMBA DISTRICT**

ABSTRACT

Background : Pharmaceutical services are direct services that are responsible for patients related to pharmaceutical preparations with the aim of obtaining maximum results in improving the quality of life of consumers or patients. Pharmaceutical service standards are benchmarks used as guidelines by pharmaceutical personnel in carrying out pharmaceutical services.

Destination : To analyze the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Rafah pharmacy, East Sumba Regency.

Method : The type of this research is descriptive research and cross sectional research design. The sample in this study were 150 respondents. The level of patient satisfaction was analyzed using percentages and a Likert scale.

Results : The type of this research is descriptive research and cross sectional research design. The sample in this study were 150 respondents. The level of patient satisfaction was analyzed using percentages and a Likert scale.

Conclusion: The average level of patient satisfaction from the five dimensions including the reliability dimension, responsiveness dimension, empathy dimension, assurance dimension and tangible evidence dimension is included in the satisfied category with a percentage score (79, 63%).

Keywords : Level of Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy.