

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi, Februari 2022
Agustina Sesilia Ose Motong
052191090

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK BALONGSARI SEHAT

ABSTRAK

Latar Belakang : Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian, tempat dimana dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Pelayanan kefarmasian dikatakan baik jika apotek dapat memberikan kepuasan kepada pasien dengan hasil yang dirasakan pasien sama atau melebihi harapan maka pasien akan merasa puas dan tidak puas. Penelitian ini bertujuan mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Balongsari Sehat.

Metode : Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan rancangan penelitian *cross sectional*. Cara pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 89 responden. Metode perhitungan kepuasan pasien menggunakan tingkat kepuasan pasien dan analisa data secara deskriptif.

Hasil : Hasil uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner menunjukkan hasil yang valid dan reliabel. Kategori karakteristik responden mempunyai hasil yang terbanyak yaitu perempuan dengan persentase (60.67%), umur 26-35 tahun (35.96%), pekerjaan wiraswasta (50.56%). Kepuasan pasien yang dilihat dari lima dimensi yaitu sangat puas dengan dimensi kehandalan (88.46%), dimensi ketanggapan (86.59%) , dimensi jaminan (88.08%) , dimensi kepedulian (87.64%), dimensi bukti fisik (92.06%). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian secara umum yaitu sangat puas (88.57%) dan rata-rata harapan dengan nilai 89,02% (sangat penting).

Kesimpulan: Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Balongsari Sehat adalah dimensi keandalan (88.46%), dimensi ketanggap (86.59%), dimensi jaminan (88.08%), dimensi empati (87.64%) dan dimensi bukti fisik (92.06). %) yaitu sangat puas.

Kata Kunci : apotek, kefarmasian, kepuasan, pelayanan

Ngudi Waluyo University
Study Program of Pharmacy, Health of Faculty
Final Project, February 2022
Agustina Sesilia Ose Motong
052191090

EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION TOWARDS PHARMACEUTICAL SERVICES AT SEHAT BALONGSARI PHARMACY

ABSTRACT

Background: Pharmacy is a pharmaceutical service facility, a place where pharmacists practice pharmacy. Pharmaceutical services are said to be good if the pharmacy can provide satisfaction to patients with the results felt by the patient equal or exceeding expectations, the patient will feel satisfied and dissatisfied. This study aims to determine patient satisfaction with pharmaceutical services at the Balongsari Sehat Pharmacy.

Method: This research is a descriptive study with a quantitative approach and a cross sectional research design. The sampling method used was accidental sampling. The sample in this study were 89 respondents. The method of calculating patient satisfaction uses the level of patient satisfaction and descriptive data analysis.

Results: The results of the validity and reliability test of the questionnaire showed valid and reliable results. The respondent's characteristic category has the most results, namely women with a percentage (60.67%), age 26-35 years (35.96%), occupation employed (50.56%). The average satisfaction with value of 88.57% (very satisfied) and the average expectation with value of 89.02% (very important).

Conclusion: Patient satisfaction of the five dimensions, namely the dimension of reliability (88.46%), the dimension of responsiveness (86.59%), the dimension of assurance (88.08%), the dimension of empathy (87.64%) and the dimension of tangible (92.06%) were very satisfied.

Keywords: pharmacy, pharmacy, satisfaction, service