

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi dan kesehatan Universitas Nudi Waluyo
Skripsi, Agustus 2021
Iin Wahyuningsih
050117A48
Email: iinwahyuningsih60@gmail.com

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK USAHA BARU SALATIGA
TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK USAHA BARU SALATIGA**

ABSTRAK

Latar Belakang: Kualitas layanan sangat erat kaitannya dengan layanan yang terstruktur dan komprehensif seperti yang kita ketahui bersama, layanan terstruktur dan komprehensif adalah desain layanan yang sangat baik. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pasien untuk kembali lagi ke apotek atau tidak. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Usaha Baru Salatiga.

Metode: Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Penilaian terhadap kepuasan di dapatkan dari hasil penyebaran kuesioner SERQUAL yang memuat 5 dimensi pelayanan kefarmasian yaitu dimensi fasilitas berwujud, dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, jaminan, dan empati. Untuk menghitung kepuasan pasien dengan menggunakan rumus gap.

Hasil: Hasil penelitian yang diambil dari 96 sampel secara berturut-turut yaitu *reliability* (-0,7), *responsiveness* (-0,58), *assurance* (0,53), *emphaty* (-0.52), *tangible* (-0,43). Pada dimensi tingkat fasilitas berwujud mempunyai nilai kesenjangan paling rendah karena konsumen merasa puas dengan fasilitas yang ada di Apotek Usaha Baru Salatiga. Dimensi Kehandalan merupakan dimensi yang paling memerlukan perbaikan karena tingkat kesesuaiannya terendah diantara yang lain dengan nilai kesenjangan (- 0,7).

Kesimpulan: Berdasarkan penelitian yang di lakukan di ketahui bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian adalah pasien merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan Apotek Usaha Baru.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan Pasien, Apotek

ABSTRACT

Background: Service quality is closely related to structured and comprehensive services as we all know, structured and comprehensive services are excellent service designs. The quality of service affects the patient to return to the pharmacy or not. The purpose of this study was to analyze the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the New Business Pharmacy, Salatiga.

Methods: This study uses a descriptive type of research with a cross sectional approach. Assessment of satisfaction is obtained from the results of distributing the SERQUAL questionnaire which contains 5 dimensions of pharmaceutical services, namely dimensions of tangible facilities, dimensions of reliability, dimensions of responsiveness, assurance, and empathy. To calculate patient satisfaction using the gap formula.

Results: The results of the study were taken from 96 consecutive samples, namely reliability (-0.7), responsiveness (-0.58), assurance (0.53) , empathy (-0.52), tangible (-0.43) . The dimension of tangible facility level has the lowest gap value because consumers are satisfied with the existing facilities at the Salatiga New Business Pharmacy.

Conclusion: Based on the research conducted, it is known that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services is that patients are satisfied with the services provided by the New Business Pharmacy.

Keywords: Quality of service, Patient Satisfaction, Pharmacy