

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi, Fakultas Kesehatan
Skripsi , Agustus 2022
Desi Maristi Nurhidayah
052201020

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN MENGUNAKAN LAYANAN DIGITAL DI APOTEK KIMIA FARMA 260 UB SEMARANG

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari obat (*Drug Oriented*) ke pasien yang mengacu kepada *Pharmaceutical Care*. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup dari pasien. Perkembangan teknologi menghasilkan sarana yang semakin canggih yang dapat digunakan sebagai media dalam pengembangan usaha bisnis berorientasi kepuasan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam menggunakan layanan digital diapotik kimia farma 260 UB Semarang.

Metode : jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif bersifat prospektif dengan pendekatan kuantitatif serta rancangan penelitian *cross sectional* yaitu mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Pengambilan data dengan metode *purposive sampling*. Dengan menggunakan responden sebanyak 110.

Hasil : Hasil uji validasi dan realibilitas dari kuesioner memperoleh hasil yang valid dan reliable. Kepuasan pasien dapat dilihat dari lima dimensi yaitu dimensi kehandalan (88.1%), dimensi ketanggapan (89.4%), dimensi jaminan (87.3%), dimensi empati (88.5%), dimensi bukti nyata (87.4%).

Kesimpulan : Rata-rata tingkat kepuasan pasien dari lima dimensi tergolong dalam kategori sangat puas dengan skor persentase 88.14%.

Kata kunci : Tingkat kepuasan, pelayanan kefarmasian, layanan digital, apotek.