

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi Farmasi Fakultas Kesehatan
Skripsi, Juli 2024
Nenna Kirana
052221017

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KIE DI APOTEK PURI FARMA SALATIGA

ABSTRAK

Latar Belakang: Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari kinerja yang diberikan oleh tenaga kefarmasian dan harapan yang dimiliki oleh pasien terhadap pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian terkait dengan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) yang diberikan oleh Apotek Puri Farma Salatiga.

Metode: Penelitian dilakukan secara observasional dengan desain *cross-sectional* menggunakan kuesioner *SERVQUAL* terhadap 65 pasien dengan teknik *purposive sampling*. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan skala *Likert*. Penelitian dilaksanakan di Apotek Puri Farma Kota Salatiga pada bulan Juni 2024. Sampel penelitian ini adalah pasien yang telah mendapatkan pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) pada bulan Juni 2024. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji *chi square*.

Hasil: Tingkat kepuasan diukur dengan lima dimensi yaitu *tangible* 85,2%, *reliability* 82%, *responsiveness* 84,7%, *assurance* 85,5%, dan *emphaty* 84,2%. Hubungan tingkat kepuasan dengan karakteristik pasien berdasarkan usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan yaitu tidak terdapat hubungan hubungan yang signifikan.

Kesimpulan: Pelayanan KIE di Apotek Puri Farma Salatiga dinyatakan sangat puas dan tidak terdapat hubungan antara tingkat kepuasan dengan karakteristik pasien.

Kata Kunci: kepuasan, KIE, apotek

Ngudi Waluyo University
Study Program of Pharmacy, Faculty of Health
Final Project, Juli 2024
Nenna Kirana
052221017

LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH KIE SERVICES AT APOTEK PURI FARMA SALATIGA

ABSTRACT

Background: *The level of patient satisfaction can be seen from the performance provided by pharmaceutical staff and the expectations that patients have regarding health services.*

This study aims to determine patient satisfaction with pharmaceutical services related to communication, information and education (KIE) for skin diseases provided by the Puri Farma Salatiga Pharmacy.

Methods: *The research was conducted observationally with a cross-sectional design using the SERVQUAL questionnaire on 65 skin disease customers using a purposive sampling technique. This research was analyzed using a Likert scale. The research was carried out at the Puri Farma Pharmacy, Salatiga City in June 2024. The sample for this research is skin disease customers who have received skin disease communication, information and education (KIE) services in June 2024. Data analysis used univariate and bivariate analysis with the chi square test.*

Result: *The level of satisfaction is measured using five dimensions, namely tangible 85.2%, reliability 82%, responsiveness 84.7%, assurance 85.5%, and empathy 84.2%. The relationship between the level of satisfaction and customer characteristics based on age, gender, highest level of education and occupation is that there is no significant relationship.*

Conclusion: *The level of satisfaction with KIE services at the Puri Farma Salatiga Pharmacy is very satisfied and there is no relationship between the level of satisfaction and patient characteristics.*

Key words: *satisfaction, KIE, pharmacy*