

Universitas Ngudi Waluyo
Program Studi S1 Farmasi
Skripsi, Agustus 2020
Della Yulia Putra
050218A042

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN RESPONDEN DI BEBERAPA APOTEK TERHADAPA PELAYANAN KEFARMASIAN

ABSTRAK

Latar Belakang : Pelayanan kesehatan bermutu tinggi dimulai dengan standar etika yang tinggi. Tingkat kepuasan konsumen atas suatu pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya atau dirasakan. Kepuasan yang terkait dengan mutu pelayanan adalah segala yang dipersepsikan oleh pasien sebagai mutu. Mutu merupakan kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pada pelayanan yang baik serta kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator keberhasilan pada pelayanan kesehatan.

Tujuan : Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui berapa besar tingkat kepuasan responden di beberapa apotek terhadap pelayanan kefarmasian.

Metode :Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan meta analisis. Dengan pengambilan data yang menggabungkan dua atau lebih penelitian sejenis, dan menyimpulkan dari artikel-artikel yang digabungkan, agar dapat memperoleh data secara kuantitatif, artikel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak empat artikel nasional terakreditasi di Indonesia dan dua artikel internasional

Hasil :Hasil review dari enam artikel menunjukkan bahwa responden di beberapa apotek puas terhadap pelayanan kefarmasian dalam dimensi jaminan (*Assurance*) dan bukti nyata (*Tangible*). Sedangkan pada dimensi empaty (*Emphaty*), daya tanggap (*Responsiviness*), dimensi kehandalan (*Reliability*) kurang puas terhadap pelayanan kefarmasian.

Kesimpulan : Dimensi jaminan (*Assurance*) dan bukti nyata (*Tangible*) memiliki tingkat kepuasan paling tinggi dan dimensi empaty (*Emphaty*), daya tanggap (*Responsiviness*), dimensi kehandalan (*Reliability*) memiliki tingkat kepuasan rendah sehingga perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Apotek
Kepustakaan : 20 (2009-2017)

Ngudi Waluyo University
Pharmaceutical Study Program
Thesis, August 2020
Della Yulia Putra
050218A042

EVALUATION OF RESPONDENT SATISFACTION LEVELS IN SOME PHARMACIES TO PHARMACEUTICAL SERVICES

Abstract

Background : High quality health care starts with high ethical standards. The level of consumer satisfaction for a service can be measured by comparing between the consumer's expectations of the desired quality of service and the reality it receives or feels. Satisfaction related to the quality of service is everything perceived by the patient as quality. Quality is a condition related to products, services, people, processes, and environments that meet or exceed expectations. Quality in good service as well as customer satisfaction is one indicator of success in health care.

Purpose: The purpose of this study is to find out how much satisfaction the respondents at some pharmacies have to do.

Method : The method used in this study uses the method of meta analysis approach. By retrieving data that combines two or more similar studies, and concluding from the articles combined, in order to obtain data quantitatively, the articles used in this study are as many as four nationally accredited articles in indonesia and two international articles.

Result : The results of the review of six articles showed that respondents in some pharmacies were satisfied with pharmaceutical services in the dimensions of Assurance (Assurance) and Real Evidence (Tangible). While in the dimensions of empathy (Emphaty), responsiveness, reliability dimensions are less satisfied with pharmaceutical services.

Conclusion: Assurance dimensions and real evidence (Tangible) have the highest level of satisfaction and foury dimensions (Emphaty), responsiveness (Responsiviness), reliability dimension (Reliability) has a low level of satisfaction so it needs to be improved.

Keywords :Satisfaction, Pharmaceutical Services, Pharmacy

Literature : 20 (2009-2017)