

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP RESEP PRB (PROGRAM RUJUK BALIK DI APOTEK GUCI MEDIKA

ALAN TRICHAHYANI

241FF02002

Program Studi DIII Farmasi, Fakultas Farmasi

Universitas Bhakti Kencana

ABSTRAK

Program Rujuk Balik (PRB) merupakan salah satu upaya pemerintah dalam menjamin hubungan kesinambungan pelayanan kesehatan bagi pasien penyakit kronis. Apotek Guci Medika sebagai salah satu mitra PRB memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan resep yang berkualitas. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Tujuannya untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep PRB di Apotek Guci Medika berdasarkan parameter kehandalan, ketanggapan, kemampuan, dan empati, dengan menggunakan metode kuantitatif dengan cara survei deskriptif. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 76 responden selama periode Januari-Februari 2025. Analisa data dilakukan menggunakan uji statistik SPSS dengan pendekatan korelasi. Hasil penelitian terhadap 76 responden, bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep PRB di Apotek Guci Medika dengan skor tertinggi berada pada dimensi kehandalan dengan persentase 83,654% dan empati dengan persentase 83,22%. Mayoritas pasien merasa puas dan sangat puas terhadap pelayanan resep PRB di Apotek Guci Medika dari semua dimensi.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan PRB, Kehandalan, Ketanggapan, Kemampuan, Empati

PATIENT SATISFACTION LEVEL TOWARDS RBP (REFERRAL BACK PROGRAM) PRESCRIPTIONS AT GUCI MEDIKA PHARMACY

ALAN TRICHAHYANI

241FF02002

Pharmacy Diploma Program, Faculty of Pharmacy

Bhakti Kencana University

ABSTRACT

The Referral Back Program (RBP) is one of the government's efforts to ensure the continuity of health services for patients with chronic diseases. Guci Medika Pharmacy, as a RBP partner, plays an important role in providing quality prescription services. Therefore, it is important to know the extent of patient satisfaction with the services provided. This study aims to determine the level of patient satisfaction with RBP prescription services at Guci Medika Pharmacy based on the parameters of reliability, responsive eness, competence, and empathy. The method used by the researcher is a quantitative approach with a descriptive survey method. Data was collected through the distribution of questionnaires to 76 respondents during the period of January-February, 2025. Data analysis was performed using SPSS statistical tests with a correlation approach. The results of a study involving 76 respondents showed that patient satisfaction with PRB prescription services at Guci Medika Pharmacy was highest in the dimensions of reliability, with a percentage of 83.654%, and empathy, with a percentage of 83.22%. The majority of patients felt satisfied or very satisfied with the PRB prescription services at Guci Medika Pharmacy across all dimensions.

Keywords: *Patient Satisfaction, RBP Service, Reliability, Responsiveness, Competence, Empathy*