

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK X KOTA PALABUHANRATU

SITI RAHMAWATI

241FF02027

Program Studi DIII Farmasi, Fakultas Farmasi
Universitas Bhakti Kenca

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu aspek penting dalam sistem pelayanan kesehatan, terutama di apotek yang menjadi fasilitas kesehatan tingkat pertama. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek X kota Palabuhanratu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei melalui kuesioner yang dibagikan kepada 78 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Aspek yang dinilai meliputi kecepatan pelayanan, ketersediaan obat, kompetensi tenaga kefarmasian, komunikasi, serta kenyamanan fasilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di apotek X kota Palabuhanratu dengan persentase kepuasan sebesar 83%. Faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan adalah sikap ramah dan komunikasi yang baik dari tenaga kefarmasian. Namun demikian, beberapa responden menyaranakan peningkatan pada waktu tunggu dan penataan ruang tunggu. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan kefarmasian di apotek X secara umum sudah baik, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan demi meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, apotek, kualitas pelayanan

PHARMACY X PALABUHANRATU CITY

SITI RAHMAWATI

241FF02027

Department of Pharmacy, Faculty of Pharmacy
Bhakti Kencana University

ABSTRACT

Pharmaceutical services are a crucial component of the healthcare system, particularly in pharmacies, which serve as primary healthcare facilities. Patient satisfaction is an important indicator for evaluating the quality of services provided. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Pharmacy X. The research employed a descriptive quantitative method with a survey approach using questionnaires distributed to 100 respondents who met the inclusion criteria. The aspects assessed included service speed, drug availability, pharmaceutical staff competence, communication, and facility comfort. The results showed that the majority of patients were satisfied with the pharmaceutical services at Pharmacy X, with a satisfaction rate of 83%. The most influential factors affecting satisfaction were friendly lines and good communication of the pharmaceutical staff. However, some respondents suggested improvements in waiting time and the arrangement of the waiting area. In conclusion, the pharmaceutical services at Pharmacy X are generally good, although there is still room for improvement to enhance overall service quality continuously.

Keywords: patient satisfaction, pharmaceutical services, pharmacy, service quality