

ABSTRAK

Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Farmarin Bekasi Periode Desember 2024 – Januari 2025

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian memiliki peran strategis dalam menentukan keberhasilan terapi dan meningkatkan kualitas hidup pasien. Oleh karena itu, pelayanan yang optimal menjadi hak setiap pasien demi mencapai penggunaan obat yang aman, tepat, dan rasional. Salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kefarmasian adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kesesuaian antara harapan dan realita pelayanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Farmarin Bekasi selama periode Desember 2024 hingga Januari 2025. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei primer melalui penyebaran kuesioner yang telah divalidasi. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara accidental sampling terhadap pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Aspek yang diukur mencakup lima dimensi kualitas layanan menurut Servqual, yaitu reliability (keandalan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan cepat), responsiveness (ketanggapan dalam merespons kebutuhan pasien), assurance (jaminan terhadap ketersediaan obat dan kompetensi petugas), empathy (kepedulian dan perhatian terhadap pasien), serta tangibles (fasilitas fisik dan penampilan petugas). Dari total 150 responden, sebanyak 92 orang (61,3%) menyatakan sangat puas dan 58 orang (38,7%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kesimpulannya berdasarkan analisis dimensi menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik dimana mayoritas responden merasa puas dan sangat puas, serta dari hasil uji korelasi Pearson dengan nilai $p > 0.05$ menunjukkan bahwa faktor lain tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan namun lebih dipengaruhi oleh kualitas pelayanan itu sendiri

Kata Kunci : Apotek, Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Mutu

ABSTRACT

An Overview of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Farmarin Pharmacy, Bekasi, During the Period of December 2024 – January 2025

ABSTRACT

Pharmaceutical services play a strategic role in determining the success of therapy and improving patients' quality of life. Therefore, optimal service is the right of every patient to ensure the safe, appropriate, and rational use of medicines. One of the key indicators for assessing the quality of pharmaceutical services is the level of patient satisfaction. Patient satisfaction reflects the extent to which actual services meet or exceed patient expectations. This study aims to describe the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Farmarin Pharmacy, Bekasi, during the period from December 2024 to January 2025. A descriptive quantitative method was employed, using a validated questionnaire as the primary survey instrument. Sampling was conducted using accidental sampling on patients who met the inclusion criteria. The study assessed five dimensions of service quality based on the SERVQUAL model: reliability (the staff's ability to provide accurate and prompt service), responsiveness (the willingness to respond to patient needs), assurance (the availability of medicines and staff competence), empathy (attention and care toward patients), and tangibles (physical facilities and staff appearance). Out of 150 respondents, 92 (61.3%) reported being very satisfied, and 58 (38.7%) reported being satisfied with the services received. In conclusion, the dimensional analysis showed a very high level of satisfaction, where the majority of respondents felt satisfied or very satisfied. Furthermore, Pearson correlation test results ($p > 0.05$) indicated that other external factors did not significantly affect patient satisfaction, which was primarily influenced by the quality of pharmaceutical services.

Keywords: Pharmacy, Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Service Quality