

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PEMBERIAN INFORMASI OBAT DI APOTEK ANANDA KOTA TASIKMALAYA

**HENI ROHAENI
231FF02007**

Program Studi DIII Farmasi, Fakultas Farmasi
Universitas Bhakti Kencana

ABSTRAK

Pelayanan disebut sebagai suatu kegiatan yang menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau pasien dengan penampilan yang sebaik-baiknya sehingga diperoleh kepuasan pasien dan usaha pembelian yang berulang-ulang. Pelayanan kefarmasian sendiri adalah suatu pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Metode penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif Observasional dengan populasi 520 pasien dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Hasil dari penelitian ini bahwa kepuasan pasien berdasarkan tingkat kesesuaian pada aspek kehandalan sebesar 80,2% dengan kategori sangat puas, aspek ketanggapan sebesar 75,8% dengan kategori sangat puas, aspek empati sebesar 80,3% dengan kategori sangat puas, aspek jaminan sebesar 79,3% dengan kategori sangat puas, dan aspek nyata sebesar 51% dengan kategori sangat puas. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diatas, maka dapat disimpulkan berdasarkan kelima aspek kepuasan tersebut didapati nilai rata-rata sebesar 73,3% dengan kategori sangat puas.

Kata kunci : Pelayanan, Kepuasan Pasien

**EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION LEVEL
ON THE PROVISION OF DRUG INFORMATION
AT ANANDA PHARMACY IN TASIKMALAYA CITY**

HENI ROHAENI

231FF02007

*DIII Pharmacy Study Program, Faculty of Pharmacy
Bhakti Kencana University*

ABSTRACT

Service is referred to as an activity that helps and provides all the things that other people need or patients need with the best possible performance so as to achieve patient satisfaction and repeat purchases. Patient satisfaction is the level of feeling of the patient that arises as a result of the performance of the healthcare service that he/she received after comparing it with what he/she expected. The research method used Descriptive observational method with a population of 520 patients and a sample size of 100 respondents. The results of this research show that the satisfaction of patients based on the level of compliance with the reliability aspect is 92,3% with the category of very satisfied, the responsiveness aspect is 92,6% with a satisfied category, the empathy aspect is 94,2% with a very satisfied category, the guarantee aspect is 93.4% with a very satisfied category, and the real aspect is 83% with a satisfied category. Based on the results of the aforementioned research, it can be concluded that based on the five aspects of satisfaction, there is an average score of 91.1% with a category of very satisfied.

Keywords: Service, Patient Satisfaction