

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK K24 KIARACONDONG

Siti Nur Anisa

211FF01003

Program Studi DIII Farmasi, Fakultas Farmasi

Universitas Bhakti Kencana

ABSTRAK

Apotek merupakan suatu institusi pelayanan kesehatan dimana sangat penting untuk memprioritaskan kepentingan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang dialami oleh seseorang dimana orang tersebut dapat membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Pelayanan kefarmasian tidak hanya menyiapkan dan menyerahkan obat kepada pasien saja tetapi perlu adanya komunikasi dan interaksi terhadap pelanggan karena sering ditemukan keluhan pelanggan seperti lambannya pelayanan kepada pasien, kurangnya kecepatan saat memberikan obat serta kurangnya fasilitas yang memadai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Kiaracandong yang dilihat dari lima dimensi seperti Sarana Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Emphaty*). Penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode deskriptif kuantitatif observasional sebanyak 99 responden dengan metode perhitungan tingkat kepuasan pelanggan menggunakan software IMB SPSS 26. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2024 di Apotek K-24 Kiaracandong. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pelanggan berdasarkan lima dimensi yaitu Sarana Fisik (*Tangible*) dengan kategori sangat puas (91,1%), Keandalan (*Reability*) dengan kategori sangat puas (89,9%), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan kategori sangat puas (91,3%), Jaminan (*Assurance*) dengan kategori sangat puas (92,4%), dan Empati (*Emphaty*) dengan kategori sangat puas (91,9%). Hasil yang didapatkan dari kelima dimensi yaitu sangat puas dengan presentase (91,32%).

Kata kunci : Apotek, Kepuasan, Pelayanan

**LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION
PHARMACEUTICAL SERVICES AT K24 KIARACONDONG
PHARMACY**

Siti Nur Anisa

211FF01003

Departement of Pharmacy, Faculty of Pharmacy

Bhakti Kencana University

ABSTRACT

Pharmacy is a health service institution where it is very important to prioritize the interests of the community in providing services. Customer satisfaction is a feeling experienced by a person where the person can compare the performance (results) felt with their expectations. Pharmaceutical services do not only prepare and deliver drugs to patients but also need communication and interaction with customers because customer complaints are often found such as slow service to patients, lack of speed in providing drugs and lack of adequate facilities. This study aims to determine the level of customer satisfaction with pharmaceutical services at the K-24 Kiaracandong Pharmacy as seen from five dimensions such as Physical Facilities (Tangible), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. The research used an observational quantitative descriptive method with 99 respondents with a method of calculating the level of customer satisfaction using IMB SPSS 26 software. This research was conducted in January 2024 at the K-24 Kiaracandong Pharmacy. The results of the study showed customer satisfaction based on five dimensions, namely Physical Facilities (Tangible) with a very satisfied category (91.1%), Reliability (Reability) with a very satisfied category (89.9%), Responsiveness (Responsiveness) with a very satisfied category (91.3%), Assurance (Assurance) with a very satisfied category (92.4%), and Empathy (Emphaty) with a very satisfied category (91.9%). The results obtained from the five dimensions are very satisfied with a percentage (91.32%).

Keywords : *Pharmacy, Satisfaction, Service*