

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN
TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT
OLEH TENAGA VOKASI FARMASI
DI APOTEK KOMUNITAS SEHAT PERMATA**

Alya Humaira Yusfiani

211FF01016

Program studi DIII Fakultas Farmasi
Universitas Bhakti Kencana

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien atau konsumen yang muncul akibat dari suatu layanan kesehatan yang diberikan pada pasien dimana pasien bisa membandingkan antara pelayanan yang diberikan dengan apa yang diharapkan, maka dari itu kepuasan pasien sangatlah bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Jika seorang pasien atau konsumen merasa puas dengan apa yang diberikan oleh jasa pelayanan tersebut maka sangat besar kemungkinannya untuk pasien kembali lagi dan menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Tenaga Vokasi Farmasi (TVF) memiliki tanggung jawab, kewajiban, serta tugas yang penting terutama di bidang pelayanan yaitu pelayanan informasi obat atau PIO di Apotek. Tujuan penelitian ini mengetahui tingkat kepuasan konsumen mengenai pelayanan informasi obat oleh TVF di Apotek Komunitas Sehat Permata. Metode penelitian ini termasuk jenis penelitian observasional secara deskriptif kuantitatif. Sampel pada penelitian ini merupakan konsumen di Apotek Komunitas Sehat Permata yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Data diambil menggunakan kuesioner sebanyak 99 responden dengan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap PIO yang diberikan oleh TVF adalah sangat puas dari semua dimensi. Adapun presentase yang paling besar adalah pada dimensi empati (*emphaty*) (88,32%), dilanjutkan dengan dimensi Ketanggapan (*responsiceness*) (85,92%), dimensi Jaminan (*assurance*) (85,35%), dimensi Keandalan (*rehabiality*) (83,90%), dimensi Berwujud (*tangibles*) (83,01%). Kesimpulan dari penelitian ini yaitu tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Komunitas Sehat Permata adalah sangat puas dengan rata-rata presentase 85,30% oleh TVF.

Kata Kunci : Kepuasan konsumen, Pelayanan informasi obat, Tenaga Vokasi Farmasi, Apotek

**OVERVIEW OF CONSUMER SATISFACTION LEVEL
REGARDING DRUG INFORMATION SERVICES
BY PHARMACY VOCATIONAL PERSONNEL
AT PERMATA HEALTHY COMMUNITY PHARMACY**
Alya Humaira Yusrfiani
211FF01016

*Department of pharmacy, faculty of pharmacy,
Bhakti Kencana University*

ABSTRACT

Patient satisfaction is the level of patient or consumer feelings that arise as a result of a health service provided to a patient where the patient can compare the service provided with what was expected, therefore patient satisfaction is very dependent on the quality of service provided by the staff. If a patient or consumer is satisfied with what the service provides, there is a very big possibility that the patient will return and become a customer for a long time. Pharmacy Vocational Staff (TVF) have important responsibilities, obligations and duties, especially in the service sector, namely drug information services or PIO in pharmacies. The aim of this research is to determine the level of consumer satisfaction regarding drug information services by TVF at the Permata Sehat Community Pharmacy. This research method is a type of quantitative descriptive observational research. The sample in this study were consumers at the Permata Sehat Community Pharmacy who met the inclusion and exclusion criteria. Data was taken using a questionnaire from 99 respondents with sampling using purposive sampling. The results of this research show that the level of consumer satisfaction with the PIO provided by TVF is very satisfied from all dimensions. The largest percentage is in the empathy dimension (88.32%), followed by the Responsiveness dimension (85.92%), Assurance dimension (85.35%), Reliability dimension (rehabilitation) (83.90%), Tangibles dimension (83.01%). The conclusion of this research is that the level of consumer satisfaction with drug information services at the Permata Sehat Community Pharmacy is very satisfied with an average percentage of 85.30% by TVF.

Keywords: Consumer satisfaction, drug information services, pharmacy vocational staff, Pharmacy