

ABSTRAK

Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma
377 Kabupaten Garut.

Oleh : Tantan Andiansyah (NPM 231FF02034)

Dibimbing Oleh Dr. Apt. R Herni kusriani, M.Si sebagai pembimbing 1 dan
Apt. Yanni Dhiani Mardhiani, MBSi sebagai pembimbing 2

Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan dalam profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat pelanggan terhadap pembelian obat di apotek. Apotek merupakan salah satu sarana kesehatan yang mempunyai fungsi untuk menyediakan sediaan kesehatan khususnya sediaan farmasi agar masyarakat mudah mendapatkan keperluan obat-obatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan. Kepuasan konsumen dapat berfungsi sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan dan sebagai prediktor terhadap perilaku konsumen yang berhubungan dengan kesehatan. Bertujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian di apotek Kimia Farma Apotek 377 Kabupaten Garut. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif observasional yang dilakukan dengan menggunakan metode survei dan observasi. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang membeli dengan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi. Besar sampel sebanyak 181 responden. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapat hasil bahwa responden merasa sangat puas terhadap dimensi *tangible* (penampilan apotek) dengan persentase sebesar 80,9%, responden merasa puas terhadap dimensi *reliability* (keandalan pelayanan) dengan persentase sebesar 71,7%, responden merasa puas terhadap dimensi *responsiveness* (ketanggapan pelayanan) dengan persentase sebesar 70%, responden merasa puas terhadap dimensi *assurance* (ketersediaan obat di apotek) dengan persentase 67,4%, dan responden merasa cukup puas terhadap dimensi *empathy* (pemberian informasi) dengan presentasi paling rendah yaitu sebesar 54,5%. Berdasarkan penelitian yang dilakukan pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma 377 Kabupaten Garut ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan karena tingkat kepuasan pasien sangat diperlukan agar pasien merasa nyaman pada saat berada di tempat tersebut.

Kata kunci : Apotek, Kepuasan dan Pelayanan Kefarmasian

ABSTRACT

*Level of Patient Satisfaction in Pharmaceutical Services at Kimia Farma
Pharmacy 377 Garut Regency.*

By : Tantan Andiansyah (NPM 231FF02034)

*Supervised by Dr. Apt. R Herni kusriani, M.Si as a mentor 1 dan Apt. Yanni
Dhiani M, MBSsc as a mentor 2*

Pharmaceutical services, apart from being a demand for professionalism, can also be seen as a factor that attracts customers' interest in purchasing drugs at pharmacies. Pharmacy is one of the health facilities that has a function to provide health preparations, especially pharmaceutical preparations so that it is easy for people to get the need for medicines to improve public health status. Implementation of good pharmaceutical service standards will increase customer satisfaction. Satisfaction is the customer's response to the fulfillment of his needs. This means an assessment that a form of privilege of an item or service itself, provides a level of comfort associated with the fulfillment of a need, including meeting needs below expectations or meeting needs exceeding customer expectations. Consumer satisfaction can serve as an indicator of service quality and as a predictor of health-related consumer behavior. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction in pharmaceutical services at Kimia Farma Apotek 377 Pharmacy, Garut Regency. This research method uses a descriptive observational type of research which is carried out using survey and observation methods. The population in this study were all customers who purchased the sample using purposive sampling method that met the inclusion criteria. The sample size is 181 respondents. From the results of research that has been carried out, it is found that respondents are very satisfied with the tangible dimension (appearance of the pharmacy) with a percentage of 80.9%, respondents are satisfied with the reliability dimension (reliability of service) with a percentage of 71.7%, respondents are satisfied with the dimension of responsiveness (responsiveness of service) with a percentage of 70%, respondents were satisfied with the dimension of assurance (availability of drugs in pharmacies) with a percentage of 67.4%, and respondents felt quite satisfied with the dimension of empathy (providing information) with the lowest presentation of 54.5%. Based on research conducted by pharmaceutical services at Kimia Farma 377 Pharmacy, Garut Regency, there are several aspects that need to be improved because the level of patient satisfaction is needed so that patients feel comfortable while in that place.

Keywords: Pharmacy, Satisfaction and Pharmaceutical Services