

TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK

ABSTRAK

Permasalahan pada pelayanan di apotek masih ada yang kurang efektif terdapat pelayanan yang belum memenuhi standar pelayanan .Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek. Karya tulis ilmiah ini menggunakan metode penelusuran jurnal yang sudah terpublikasi taraf nasional melalui *google scholar*. Jurnal ilmiah yang digunakan yaitu tahun 2016-2021. Tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian mendapatkan kepuasan pasien di dimensi kehandalan (*Reability*) sebesar 70% dan yang tidak puas mendapatkan 4,9% di dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) Berdasarkan hasil jurnal tentang tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di apotek dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin yang mempunyai tingkat kepuasan mayoritas perempuan dengan rentan usia 20-39 tahun.

Kata kunci : Apotek, Pelayanan Kefarmasian, Tingkat Kepuasan.

ABSTRACT

Pharmaceutical service standards are a benchmark used for pharmaceutical personnel in providing pharmaceutical services that function to avoid errors in treatment in the service process. The purpose of this paper is to determine the level of satisfaction of pharmaceutical services in pharmacies. The method used in scientific writing is by searching for scientific journals published at the national level online through Google School. The scientific journals used are in the period 2016-2021. The level of satisfaction with pharmaceutical services gets patient satisfaction in the reliability dimension (Reability) by 70% and those who are not satisfied get 4.9% in the responsiveness dimension. satisfaction level of the majority of women aged 20-39 years. The level of satisfaction is as if the patient is satisfied with the services provided.

Keywords: Pharmacy, Pharmaceutical Services, Satisfaction Level