

KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI OBAT DI SALAH SATU APOTEK DI KOTA BEKASI

FITRIA SARI

231FF02069

Univeristas Bhakti Kencana Bandung
Program Studi Diploma (D3) Farmasi RPL

ABSTRAK

Apotek merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang dekat dengan masyarakat, dimana kegiatan di apotek terdapat Pelayanan Informasi Obat yang merupakan suatu kegiatan untuk memberikan informasi obat yang akurat dan sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek di Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif observasional dengan tujuan utama membuat gambaran tentang suatu keadaan secara objektif. Data dikumpulkan dengan teknik pengambilan data menggunakan teknik non probabilitas dan teknik accidental untuk mengukur variable penelitian menggunakan skala likert, pengambilan sampel dilakukan dengan kuisioner pada bulan Februari – April 2024. Kesesuaian diukur dengan menghitung presentase dari skor responden mengisi kuisioner. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pada pelayanan informasi obat yang dilakukan di salah satu apotek di Kota Bekasi berdasarkan rata-rata persentase sebesar 58% dengan kategori cukup puas untuk dimensi kepuasan pelayanan informasi obat sedangkan pada dimensi harapan mendapatkan hasil cukup penting.

Kata Kunci : Apotek, Kepuasan Pasien, Pelayanan Informasi Obat

SATISFACTION WITH DRUG INFORMATION SERVICES IN ONE OF THE PHARMACIES IN BEKASI CITY

FITRIA SARI
231FF02069

Department of Pharmacy, Faculty of Pharmacy,
Universitas Bhakti Kencana

ABSTRACT

Pharmacy is one of the health services that is close to the community, where the activities in the pharmacy are Drug Information Services which are an activity to provide accurate and very important drug information in an effort to support a culture of management and rational use of drugs. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with drug information services at pharmacies in Bekasi City. This study uses an observational descriptive method with the main objective of making a description of a situation objectively. Data were collected using data collection techniques using non-probability techniques and accidental techniques to measure research variables using a Likert scale, sampling was carried out by questionnaire in February - April 2024. Suitability is measured by calculating the percentage of the respondent's score filling out the questionnaire. The results showed that the drug information service carried out at one of the pharmacies in Bekasi City based on an average percentage of 58% with a fairly satisfied category for the satisfaction dimension of drug information services while the expectation dimension obtained quite important results.

Keywords: *Pharmacy, Patient Satisfaction, Drug Information Services*