

ABSTRAK

Nama : Pebi Rizkillah Ys
Program Studi : Farmasi
Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Mycare Cipondoh Periode Desember 2024 – Januari 2025

Kesehatan merupakan suatu aspek yang paling penting dimiliki oleh setiap individu dalam melakukan berbagai kegiatan. Tingkat derajat kesehatan manusia salah satunya dipengaruhi oleh pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profil demografi pasien, gambaran tingkat kepuasan pasien diukur dari lima dimensi (Keandalan, Respons, Keyakinan, Empati, dan Penampilan), hubungan karakteristik responden terhadap tingkat kepuasan pasien di Apotek Mycare Cipondoh. Metode penelitian ini menggunakan metode observasional deskriptif dengan penyajian data kuantitatif. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner mengenai pelayanan kefarmasian dan tingkat kepuasan pasien kepada 94 responden yang berkunjung ke Apotek Mycare Cipondoh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mycare Cipondoh pada dimensi keandalan, empati, dan penampilan tergolong dalam kategori puas dengan persentase masing-masing 80,4%, 74,3%, dan 76%. Sedangkan pada dimensi ketanggapan dan keyakinan tergolong dalam kategori sangat puas dengan persentase masing-masing 83,4% dan 87,8%. Tidak terdapat hubungan antara usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, kunjungan ke apotek, dan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Mycare Cipondoh dibuktikan dengan Nilai *P-value* $0,449 > 0,05$; $0,720 > 0,05$; $0,572 > 0,05$; $0,456 > 0,05$; $0,057 > 0,05$.

Kata Kunci: Apotek, Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian