

ABSTRAK

Nama : Nurul Fazriah

Program Studi : Farmasi

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di
Apotek Al-Rizky 2 Kota Depok

Pelayanan Kefarmasian merupakan pelayanan langsung kepada pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi untuk memenuhi keinginannya. Apotek adalah salah satu bentuk pelayanan kesehatan masyarakat. Hal utama yang perlu diperhatikan di apotek adalah meningkatkan kualitas pelanggan agar dapat bertahan. Oleh karena itu apotek harus mempertahankan atau pun meningkatkan kualitasnya dengan memberikan pelayanannya dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Apotek Al-Rizky 2 Kota Depok. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Apotek Al-Rizky 2 Kota Depok. Waktu penelitian Mei-Juni 2023 jumlah sampel sebanyak 100 Responden pengambilan sampel dengan menggunakan Teknik accidental sampling. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Al- Rizky 2 Kota Depok terhadap kepuasan pasien diperoleh 5 dimensi sebagai berikut, Dimensi kehandalan (*Reliability*) sebesar 89,1% yaitu (sangat puas), Dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) sebesar 91,2% yaitu (sangat puas), Dimensi jaminan (*assurance*) sebesar 72,8% yaitu (puas), Dimensi empati (*Empathy*) sebesar 92% yaitu (sangat puas), Dimensi Berwujud (*Tangible*) sebesar 89,5% yaitu (sangat puas).

Kata kunci:

Tingkat Kepuasan Pasien, Apotek, Pelayanan Kefarmasia

ABSTRACT

Name : Nurul Fazriah
Study Program : pharmacy
Title : Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Al-Rizky 2 Pharmacy, Depok City

Pharmaceutical services are direct services to patients related to pharmaceutical preparations to fulfill their wishes. Pharmacy is a form of public health services. The main thing that needs to be considered in a pharmacy is to improve the quality of customers in order to survive. Therefore the pharmacy must maintain or even improve its quality by providing good service. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmacy services at Al-Rizky 2 Pharmacy, Depok City. This type of research is a quantitative descriptive research. The location of this research was conducted at the Al-Rizky 2 Pharmacy, Depok City. During the research from May to June 2023, the number of samples was 100 respondents. The sample was taken using a accidental sampling technique. The results of observations show that the quality of pharmaceutical services at Al-Rizky 2 Pharmacy Depok City on patient satisfaction obtained 5 dimensi as follows, Reliability dimension of 89.1%, namely (very satisfied), Responsiveness dimension of 91.2% namely (very satisfied), the dimension of assurance (assurance) of 72.8% namely (satisfied), the dimension of empathy (Empathy) of 92% namely (very satisfied), the Tangible Dimension of 89.5% namely (very satisfied) .

Keywords:

Patient Satisfaction Level, Pharmacy, Pharmaceutical Services