

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 (Kehandalan, 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 kehandalan, 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

ABSTRACT

Name : Pebi Rizkillah Ys
Study Program : Pharmacy
Title : *Patient Satisfaction Level with Pharmaceutical Services at Mycare Cipondoh Pharmacy for the Period December 2024 – January 2025*

Health is the most important aspect owned by every individual in carrying out various activities. The level of human health is influenced by health services. This study aims to determine the demographic profile of patients, the description of the level of patient satisfaction measured from five dimensions (Reliability, Response, Confidence, Empathy, and Appearance), the relationship between respondent characteristics and the level of patient satisfaction at Mycare Cipondoh Pharmacy. This research method uses a descriptive observational method with quantitative data presentation. The research instrument is a questionnaire regarding pharmaceutical services and patient satisfaction levels to 94 respondents who visited Mycare Cipondoh Pharmacy. The results showed that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Mycare Cipondoh Pharmacy in the dimensions of reliability, empathy, and appearance is included in the satisfied category with percentages of 80.4%, 74.3%, and 76% respectively. While the dimensions of responsiveness and confidence are included in the very satisfied category with percentages of 83.4% and 87.8% respectively. There is no relationship between age, last education, occupation, visits to the pharmacy, and gender with the level of patient satisfaction at Mycare Cipondoh Pharmacy as evidenced by the P-value of $0.449 > 0.05$; $0.720 > 0.05$; $0.572 > 0.05$; $0.456 > 0.05$; $0.057 > 0.05$.

Keywords: *Pharmacy, Pharmaceutical Services, Patient Satisfaction,*