

ABSTRAK

Nama : Dicky Arif Hermawan
Program Studi ; Farmasi
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap
Pelayanan Kefarmasian dan Informasi Obat
di Apotek. *Literature Review*

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian dan informasi obat terhadap kepuasan pasien dan indikator apa saja yang menjadi faktor kepuasan pasien. Metode pada penelitian ini menggunakan *literature review* sehingga data yang digunakan merupakan data sekunder. Data sekunder didapatkan dari literatur yaitu jurnal yang telah di kumpulkan yang sesuai dengan inklusi, setelah itu didapatkan 11 jurnal yang memenuhi inklusi. Kemudian 11 jurnal yang didapat di tinjau dan dianalisis, metode analisis yang digunakan adalah metode analisis deskriptif. Setelah dianalisis 11 jurnal tersebut didapatkan hasil bahwa ada korelasi antara pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien, dan kepuasan pasien yang belum tercapai diakibatkan adanya perbedaan antara harapan pasien terhadap pelayanan dan kinerja. Kepuasan akan tercapai apabila tidak ada kesenjangan antara harapan dan kinerja aktual.

Kata kunci :

Pelayanan, *literature review*, analisis, kepuasan.

ABSTRACT

Name : Dicky Arif Hermawan
Study Program : Pharmacy
Title : Analysis of Patient Satisfaction Levels Against
Pharmaceutical Services and Drug Information in
Pharmacies. Literature Review

This study was conducted to examine the effect of the quality of pharmaceutical services and drug information on patient satisfaction and what indicators are the factors for patient satisfaction. The method in this study uses a literature review so that the data used is secondary data. Secondary data is obtained from literature, namely journals that have been collected according to inclusion, after which 11 journals that meet the inclusion are obtained. Then the 11 journals obtained were reviewed and analyzed, the analytical method used was descriptive analysis method. After analyzing the 11 journals, the results show that there is a correlation between drug information services and patient satisfaction, and patient satisfaction that has not been achieved is due to differences between patient expectations of service and performance. Satisfaction will be achieved if there is no gap between expectations and actual performance.

Keywords :

Service, literature review, analysis, satisfaction.