

ABSTRAK

Nama : Rafika Irma
Program Studi : Farmasi
Judul : Gambaran Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan
Informasi Obat di Apotek Kimia Farma RS Brawijaya Saharjo
Jakarta Selatan

Apotek yaitu sarana untuk dilakukannya pekerjaan kefarmasian dan sarana untuk pelayanan perbekalan farmasi kepada masyarakat. Salah satu pekerjaan kefarmasian yang dilakukan di apotek yaitu pelayanan informasi obat (PIO). PIO adalah kegiatan memberikan informasi yang akurat, relevan, dan dapat dipahami tentang obat kepada individu atau kelompok tertentu. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PIO, salah satunya dengan cara mengetahui kepuasan pasien terhadap PIO. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan konsumen terhadap pelayanan informasi obat berdasarkan dimensi kehandalan, ketanggapan, bukti fisik, jaminan dan empati. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode survei. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* menggunakan rumus Slovin. Berdasarkan lima dimensi didapatkan hasil kehandalan (84,30%), bukti langsung (74%), ketanggapan (84,40%), jaminan (84,30%), dan empati (86,70%). Kesimpulan dalam penelitian ini adalah skor rata-rata yang diperoleh 82,70% yang berarti konsumen sangat puas terhadap kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan.

Kata Kunci : Apotek, Kepuasan, Pelayanan Informasi Obat.

ABSTRACT

Name : Rafika Irma
Study Program : Pharmacy
Title : Description of Consumer Satisfaction with Services Drug
Information at Kimia Farma Pharmacy Brawijaya Saharjo
Hospital South Jakarta

Pharmacy is a facility for carrying out pharmaceutical work and a facility for providing pharmaceutical supplies to the public. One of the pharmaceutical jobs carried out in a pharmacy is drug information services (PIO). PIO is the activity of providing accurate, relevant and understandable information about drugs to certain individuals or groups. To find out the quality of PIO services, one of them is by knowing how patient satisfaction with PIO. This study aims to describe consumer satisfaction with drug information services based on the dimensions of reliability, responsiveness, tangibles, assurance and empathy. This research is a descriptive research with a survey method. The sampling technique used purposive sampling using the Slovin formula. Based on the five dimensions, the results obtained are reliability (84.30%), direct evidence (74%), responsiveness (84.40%), assurance (84.30%), and empathy (86.70%). The conclusion in this study is that the average score obtained is 82.70%, which means that consumers are very satisfied with the quality of drug information services provided.

Keywords : Dug Information Services, Pharmacy, Satisfaction.