

ABSTRAK

Nama : Alifia Farhani Az Zuhri

Program Studi : Farmasi

Judul : Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di
Apotek Sahabat Sehat Kota Bekasi Periode Mei – Juni 2023

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sahabat Sehat Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan secara *cross sectional* dengan pengambilan sampel secara *accidental sampling* kepada 106 orang. Tingkat kepuasan pasien diukur berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dan dianalisis menggunakan *servqual*. Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi bukti fisik dengan persentase sebesar (85,12%), sedangkan dimensi dengan tingkat kepuasan terendah adalah dimensi kehandalan dengan persentase sebesar (80,7%). Hasil penelitian dengan menggunakan uji statistik *spearman's rank* menunjukkan bahwa jenis kelamin (0,887), umur (0,115), pendidikan (0,765), dan pekerjaan (0,212) memiliki p-value >0,05 maka dikatakan tidak ada hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien sedangkan pada kunjungan ke apotek memiliki nilai (0,001) p-value <0,05 yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kunjungan apotek dengan kepuasan pasien.

Kata kunci :

Apotek, Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, *Servqual*

ABSTRACT

Name : Alifia Farhani Az Zuhri

Study Program: Pharmacy

Title : *Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services in*

Sahabat Sehat Bekasi Pharmacy for the period May – June 2023

Satisfaction is a feeling of pleasure or disappointment that arises after comparing between the performance (results) of services provided. This study aims to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Apotek Sahabat Sehat Bekasi City. This study used a cross-sectional approach with accidental sampling of 106 people. The level of patient satisfaction is measured based on five dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence and analyzed using servqual. The dimension that has the highest level of satisfaction is the physical evidence dimension with a percentage of (85.12%), while the dimension with the lowest level of satisfaction is the reliability dimension with a percentage of (80.7%). The results of the study using the spearman's rank statistical test showed that gender (0.887), age (0.115), education (0.765), and occupation (0.212) had a p-value of >0.05 , so it was said that there was no significant relationship with patient satisfaction while visits to the pharmacy had a value of (0.001) p-value <0.05 which means there was a significant relationship between pharmacy visits and patient satisfaction.

Keywords:

Pharmacy, Pharmaceutical Services, Satisfaction ,Servqual