

ABSTRAK

Nama : Ilham Jufandi
Program Studi : S1 Farmasi
Judul : Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian
di Tiga Apotek Kelurahan Srengseng Sawah

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien untuk mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian tentunya memiliki dasar untuk meningkatkan kualitas pasien di Apotek sehingga ditetapkanlah Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Kepuasan pasien adalah suatu pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan dalam suatu pelayanan kefarmasian yang memiliki 5 dimensi yaitu: sarana fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati yang digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan kefarmasian di apotek. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan regulasi yang ada dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Tiga Apotek Kelurahan Srengseng Sawah. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan metode *Cross Sectional* yang bersifat deskriptif kuantitatif yang dilakukan pada bulan juli tahun 2023. Data didapatkan dengan cara pemberian kuesioner kepada pasien yang datang ke Apotek tepatnya di Apotek Timbul Sehat, Apotek Prima Farma II dan Apotek Sadar Sehat. Pengukuran tingkat kepuasan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Jumlah responden berdasarkan faktor inklusi dan eksklusi sejumlah 118 responden di Apotek Timbul Sehat, 118 responden di Apotek Prima Farma II dan 118 responden di Apotek Sadar Sehat. Hasil penelitian menyatakan bahwa regulasi sudah diterapkan oleh setiap apotek dan tingkat kepuasan pasien sebesar 81,61% di Apotek Timbul Sehat, 82,02% di Apotek Prima Farma II dan apotek Sadar Sehat 84,98% sehingga semua Apotek tersebut masuk kategori sangat puas.

Kata Kunci: Standar Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Customer Satisfaction Index, Apotek

ABSTRACT

Name : Ilham Jufandi
Study Program : Bachelor's Degree in Pharmacy
Title : Patient Satisfaction Evaluation of Pharmaceutical Services at
the Three Srengseng Sawah Sub-district Pharmacy

Pharmaceutical services are direct and responsible services provided to patients to achieve definite outcomes in improving patients' quality of life. To enhance the quality of pharmaceutical services, there is a foundation for improving patient quality at the pharmacy, which led to the establishment of Minister of Health Regulation Number 73 of 2016 regarding Pharmaceutical Service Standards at Pharmacies. Patient satisfaction is an important measurement fundamental to the quality of pharmaceutical services, encompassing five dimensions: physical facilities, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. These dimensions serve as benchmarks for assessing the quality of pharmaceutical services at the pharmacy. The purpose of this research is to determine the implementation of existing regulations and the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the three Srengseng Sawah Sub-district Pharmacy. This research is observational and employs a descriptive quantitative approach through the Cross-Sectional method, conducted in July 2023. Data was collected through questionnaires distributed to patients visiting the Timbul Sehat Pharmacy, Prima Farma II Pharmacy and Sadar Sehat Pharmacy. The level of satisfaction was measured using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The total number of respondents, based on inclusion and exclusion criteria, was 118 respondents for Timbul Sehat Pharmacy, 118 respondents for Prima Farma II Pharmacy, and 118 respondents for Sadar Sehat Pharmacy. The research results indicate that regulations have been implemented by each pharmacy, and the patient satisfaction levels are 81.61% at Timbul Sehat Pharmacy, 82.02% at Prima Farma II Pharmacy, and 84.98% at Sadar Sehat Pharmacy, categorizing all of these pharmacies as "very satisfied."

Keywords: Pharmaceutical Standards, Patient Satisfaction, Customer Satisfaction Index, Pharmacy