

ABSTRAK

Nama : Ilus Titah Sasse
Program Studi : Farmasi
Judul : Hubungan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek R12 Jagakarsa Jakarta Selatan

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan kesehatan yang diperlukan oleh masyarakat. Salah satu pemberi pelayanan kesehatan masyarakat adalah apotek. Apotek merupakan tempat dilakukannya pelayanan kefarmasian dan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari pelayanan. Tingkat Kepuasan merupakan suatu pola ukur dalam menentukan penilaian terhadap suatu pelayanan. Indikator untuk menentukan kepuasan pasien yaitu mutu pelayanan. Diukur berdasarkan lima dimensi : realibility, assurance, tangible, empathy dan responsiveness. Jenis penelitian ini adalah deskriptif analitik dengan desain *cross sectional*. Hasil penelitian terhadap 198 responden dengan persentase terbanyak merupakan masyarakat berjenis kelamin laki-laki, kategori usia 35-45 tahun, pendidikan terakhir SLTA, dan status pekerjaan sebagai pegawai swasta. Dimensi tangible (penampilan apotek) memiliki tingkat kepuasan tertinggi 52,05%, sedangkan dimensi realibility (keandalan pelayanan) memiliki tingkat kepuasan terendah 47,5%. Berdasarkan uji korelasi product moment diperoleh nilai sig 0,000, nilai sig lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ menunjukkan ada hubungan yang signifikan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek R12 Jagakarsa Jakarta Selatan dengan keeratan korelasi kuat ($r=0,539$).

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian

ABSTRACT

Name : Ilus Titah Sasse
Study program : Faculty of Pharmacy
Title : Relationship between Consumer Satisfaction Levels on
Pharmaceutical Services at the R12 Jagakarsa Pharmacy,
South Jakarta

Health service is one of the health needs needed by the community. One of the public health service providers is a pharmacy. The pharmacy is a place where pharmaceutical services are carried out and to determine the level of satisfaction of the service. The level of satisfaction is a measurement pattern in determining an assessment of a service. The indicator to determine patient satisfaction is the quality of service. Measured based on five dimensions: reliability, assurance, tangible, empathy and responsiveness. This type of research is descriptive analytic with cross sectional design. The results of the study of 198 respondents with the largest percentage of people were male, age category 35-45 years, last high school education, and work status as private employees. The tangible dimension (pharmacy appearance) has the highest satisfaction level of 52.05%, while the dimension of reliability (service reliability) has the lowest satisfaction level of 47.5%. Based on the product moment correlation test, the sig value is 0.000, the sig value is smaller than $\alpha = 0.05$, indicating that there is a significant relationship between the level of customer satisfaction with pharmaceutical services at the R12 Jagakarsa Pharmacy, South Jakarta, with strong correlation ($r = 0.539$).

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services