

ABSTRACT

PATIENT SATISFACTION LEVEL OF PHARMACEUTICAL SERVICES AT APOTEK K-24 MENANGGAL SURABAYA

Gaudensia Karina Babu

Pharmaceutical services are direct services and responsibilities to patients related to pharmaceutical preparations to achieve definite results with the aim of improving the quality of life of patients. Patient satisfaction will be seen from how well the service is provided and the extent to which the expectations and needs of the patient can be met. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Apotek K-24 Menanggal Surabaya. The method used in this study is an observational method using a questionnaire. The level of satisfaction is measured based on five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy and analyzed using a Likert scale and percentage. The results showed that the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Apotek K-24 Menggal Surabaya was 46% of patients were very satisfied and 54% of patients were satisfied.

Keywords: Level of satisfaction, pharmaceutical services, pharmacy.

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK K-24 MENANGGAL SURABAYA

Gaudensia Karina Babu

Pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan tanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Kepuasan pasien akan terlihat dari seberapa baik pelayanan diberikan serta sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Menanggal Surabaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasional menggunakan kuesioner. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan lima dimensi, yaitu wujud nyata, kehandalan, ketanggapan, keyakinan, empati dan dianalisis menggunakan skala Likert dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek K-24 Menanggal Surabaya adalah 46% pasien merasa sangat puas dan 54% pasien merasa puas.

Kata Kunci: Tingkat kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Apotek.