

ABSTRAK

HANIK NURIL MAFTUHAH, 2022, TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN PADA APOTEK YP KECAMATAN KRAS KABUPATEN KEDIRI, KARYA TULIS ILMIAH, PROGRAM STUDI D-III FARMASI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI. Dibimbing oleh apt. Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian pada apotek YP kecamatan Kras kabupaten Kediri. Tercapainya tingkat kepuasan pasien akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap apotek sehingga mendukung pelaku usaha apotek untuk menjaga kelangsungan usahanya. Pada penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling* dan teknik *purpose sampling* dengan kriteria *inklusi*.

Penentuan jumlah sampel menggunakan skala *Likert* dan didapatkan sampel berjumlah 100 responden, Metode perhitungan tingkat kepuasan pasien menggunakan skoring dengan skala *Likert*. Faktor-faktor yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien adalah : fasilitas (*tangibles*) pada dimensi ini diperoleh hasil 89,2%, Keandalan (*reliability*) dengan hasil 86,15%, ketanggapan (*responsibility*) sebesar 86,93%, Jaminan (*assurance*) sebesar 85,32% dan empati (*emphaty*) dengan hasil 90,47%. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada dimensi empati (*emphaty*) menunjukkan persentase tertinggi yaitu 90,47%, menunjukkan bahwa karyawan pada Apotek YP memiliki rasa empati atau kepedulian yang tinggi terhadap pasien. Dari hasil penelitian ini didapatkan rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 87,61 %, yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek YP.

Kata kunci : Kepuasan pasien, apotek, pelayanan kefarmasian,

ABSTRACT

HANIK NURIL MAFTUHAH 2022, THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION PHARMACEUTICAL SERVICES AT YP PHARMACY, KRAS, KEDIRI SCIENTIFIC RESEARCH SETIA BUDI UNIVERSITY supervised by Apt. Dwi Ningsih, S.Si., M.Farm

The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the YP pharmacy, Kras, Kediri. Achieving the level of patient satisfaction will increase public trust in pharmacies so as to support pharmacy business actors to maintain business continuity. In this study, sampling using probability sampling method and purpose sampling technique with inclusion criteria.

Determination of the number of samples using a Likert scale and obtained a sample of 100 respondents, the method of calculating the level of patient satisfaction using a Likert scale scoring. The factors used to measure the level of patient satisfaction are: facilities (tangibles) on this dimension obtained results of 89.2%, reliability with results of 86.15%, responsiveness (responsibility) of 86.93%, assurance of 85.32% and empathy with a result of 90.47%. Based on these results, it can be concluded that the empathy dimension shows the highest percentage, which is 90.47%, indicating that employees at Apotek YP have a high sense of empathy or concern for patients. From the results of this study, the average level of patient satisfaction was 87.61%, which indicated that overall patients were very satisfied with pharmaceutical services at YP Pharmacy.

Keywords: Patient Satisfaction, Pharmacy, Pharmaceutical Services