

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu kesehatan. Untuk meningkatkan kesehatan masyarakat, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, salah satu contoh tempat pelayanan kesehatan yang banyak ditemui adalah apotek. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Apotek Palembang

Metode pengambilan sampelnya menggunakan *accidental sampling*. Penentuan sampel berdasarkan karakteristik tertentu yaitu mencari sampel yang memenuhi kriteria inklusi, sampai terpenuhi jumlah sampel yang diperlukan. Penelitian ini adalah *survey* dengan pendekatan *cross sectional* proses pengambilan data dilakukan dalam waktu yang sama untuk semua variabel. Variabel bebas adalah mutu pelayanan kefarmasian yang terdiri dari dimensi Bukti Langsung/*Tangible*, Ketanggapan/*Responsiveness*, Keandalan/*Reliability*, Jaminan/*Assurance* dan Kepedulian/*Empathy*. Variabel terikat adalah kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian yang diterima.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa 1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Palembang Magetan adalah puas dengan dimensi A (Daya Tanggap/*Responsiveness*) memperoleh persentase 74,9%, dimensi B (Keandalan/*Reliability*) memperoleh persentase 77,9%, dimensi C (Jaminan/*Assurance*) memperoleh persentase 76,1%, dimensi D (Kepedulian/*Empathy*) memperoleh persentase 77,2%, dimensi E (Bukti Fisik/*Tangible*) memperoleh persentase 76,4%, 2. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Palembang Magetan secara keseluruhan dengan menggabungkan setiap dimensi interpretasi puas dengan persentase 76,5%

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan Kefarmasian

ABSTRACT

Health services have an important role in improving the quality of health. To improve public health, it is necessary to improve the quality of health services, one example of a health service that is often found is a pharmacy. One of the indicators used to evaluate the quality of service in pharmacies is to measure the level of patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction at the Palembang Pharmacy.

The sampling method used was accidental sampling. Determination of samples based on certain characteristics, namely looking for samples that meet the inclusion criteria, until the required number of samples is met. This research is a survey with a cross sectional approach, the data collection process is carried out at the same time for all variables. The independent variable is the quality of pharmaceutical services consisting of the dimensions of Direct Evidence/ Tangible, Responsiveness, Reliability/Reliability, Assurance/Assurance and Caring/Empathy. The dependent variable is patient satisfaction with the quality of pharmaceutical services received.

Based on the results of this study, it can be concluded that 1. The level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Palembang Magetan pharmacy is satisfied with dimension A (Responsiveness) obtaining a percentage of 74.9%, dimension B (Reliability/Reliability) obtaining a percentage of 77.9% , dimension C (Assurance) got a percentage of 76.1%, dimension D (Caring/Empathy) got a percentage of 77.2%, dimension E (Physical Evidence/Tangible) got a percentage of 76.4%, 2. The level of patient satisfaction with Pharmacy services at the Palembang Magetan pharmacy as a whole by combining each dimension of interpretation are satisfied with the percentage of 76.5%.

Keywords: Patient Satisfaction, Quality of Pharmaceutical Services.