

INTISARI

FAR'IE, M., 2017 ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI APOTEK IKHLAS KABUPATEN NGAWI, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Kepuasan pasien dalam menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di apotek. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi berdasarkan faktor penampilan apotek, faktor keramahan petugas, faktor pelayanan informasi obat, faktor ketersediaan obat dan faktor kecepatan pelayanan.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif non eksperimental. Peneliti dalam penelitian ini tidak melakukan intervensi atau perlakuan terhadap subjek penelitian tetapi hanya memberikan kuesioner (*self administered*). Penelitian ini menggunakan metode penelitian *kualitatif* yang di *kuantitatifkan*, untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien. Sampel diambil menggunakan teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*, dengan jumlah sampel 312 pasien.

Hasil penelitian secara parsial menunjukkan faktor keramahan petugas, faktor ketersediaan obat dan faktor kecepatan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi $< 0,05$, sedangkan faktor penampilan apotek dan faktor pelayanan informasi obat tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi $> 0,05$. Secara simultan atau bersama-sama terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Hasil analisis determinasi sebesar 55,1% yang menunjukkan kepuasan pasien di Apotek Ikhlas.

Kata Kunci : pelayanan kefarmasian, kepuasan, apotek

ABSTRACT

FAR'IE, M., 2017 ANALYSIS INFLUENCE OF PHARMACEUTICAL SERVICES FACTOR ON PATIENT SATISFACTION IN NGAWI IKHLAS PHARMACIES, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Patient satisfaction in the use of pharmacy services is a reflection of the result from health services quality that provided in pharmacies. The aim of this study is to analyze patient satisfaction in the Ngawi Ikhlas pharmacy depend on the pharmacy appearance factor, officers, hospitality availability factor, and fast services factor.

This research includes of non-experimental description research. Researchers didn't intervene or treatment of research subjects but only gave questionnaires (self-administered). This study uses qualitative research methods in quantitative, to determine the influence of pharmacy services factors to patient satisfaction. Samples were taken using non-probability sampling technique and purposive sampling method, with a sample of 312 patients.

The results showed a partial officer hospitality factor, medicine availability factor and the fast service factor influence on patient satisfaction services with significant value < 0.05 , while the pharmacy appearance factor and medicine information service factor has no effect on patient satisfaction with a significant value > 0.05 . Simultaneously or jointly proven to influence positively and significantly related to patient satisfaction with significance value < 0.05 . The analysis results of determination is 55.1% which showed patient satisfaction in the Ikhlas pharmacy.

Keywords : pharmacy services, satisfaction, pharmacies