

ABSTRAK

YULITASARI R, 2023, EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN OBAT DI APOTEK BERKAH SANTOSA KECAMATAN WONOSARI KABUPATEN KLATEN, SKRIPSI, PROGRAM STUDI S1 FARMASI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Dampak kepuasan pasien terhadap pelayanan obat adalah keinginan untuk melakukan pembelian ulang di apotek, sehingga menjadi salah satu tujuan utama yang perlu dinilai dalam pelayanan. Ada lima aspek kepuasan pasien, yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek dan mengetahui kualitas pelayanan obat di apotek berdasarkan lima aspek.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dan mengumpulkan data secara prospektif dengan memberikan kuesioner yang harus diisi oleh pasien. Penelitian dilakukan di Apotek Berkah Santosa Kecamatan Wonosari Kabupaten Klaten dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang. Pengujian awal adalah uji validitas dan reliabilitas. Rentang skala yang digunakan adalah dari 1 sampai 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien sangat puas terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Berkah Santosa dan tingkat kepuasan pasien berdasarkan aspek bukti fisik sebesar 80,37%, aspek kehandalan sebesar 83,04%, aspek ketanggapan sebesar 85,54%, aspek jaminan sebesar 84,47% dan aspek empati sebesar 82,32%.

Kata kunci : kepuasan pasien, kualitas pelayanan, Apotek Berkah Santosa

ABSTRACT

YULITASARI R, 2023, EVALUATION OF THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION WITH THE QUALITY OF DRUG SERVICE IN PHARMACIES WONOSARI SUB DISTRICT KLATEN DISTRICT, THESIS, BACHELOR OF PHARMACY, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

The impact of patient satisfaction on drug services is the desire to repurchase at the pharmacy so that it becomes one of the main goals that needs to be assessed in service. There are five aspects of satisfaction namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This research was conducted to know patient satisfaction with drug services in pharmacies and know the quality of drug service in pharmacies on the five dimensions.

This type of research is descriptive in nature and collect data prospectively by providing a questionnaire that must be filled in by the patient. This study was conducted at Berkah Santosa Pharmacy Wonosari Sub district Klaten District with total sample of 70 people. Initial testing is a test of validity and reliability. The scale range used is from 1 to 4.

The result showed that patients were very satisfied with the quality of drug service at Berkah Santosa Pharmacy and the level of patient satisfaction based on aspects tangible of 80,37%, reliability aspects of 83,04%, responsiveness aspect of 85,54%, assurance aspects of 84,47% and empathy aspects of 82,32%.

Key words : patient satisfaction, service quality, Berkah Santosa Pharmacy