

INTISARI

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK GRAHA PERSADA MEDIKA KECAMATAN SINDANGKASIH KABUPATEN CIAMIS

Fani Puspitasari¹, Nia Kurniasih², Marlina Indriastuti³

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Graha Persada Medika Kecamatan Sindangkasih Kabupaten Ciamis. Fokus utama adalah mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi baik untuk pasien resep maupun non resep, serta menganalisisnya berdasarkan lima dimensi pelayanan: sarana fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian menggunakan metode deskriptif analitik dengan instrumen berupa kuesioner. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan apotek yang melakukan pembelian, dengan teknik purposive sampling untuk memilih responden yang memenuhi kriteria inklusi. Total responden yang dianalisis sebanyak 94 orang. Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan pasien di apotek berdasarkan lima dimensi pelayanan. Hasil menunjukkan bahwa pada dimensi Sarana Fisik, kepuasan tercatat sebesar 83,4% untuk pasien resep dan 88,3% untuk pasien non resep, dengan harapan masing-masing 83,8% dan 88,9%. Dimensi Kehandalan mencapai 84% (pasien resep) dan 89,4% (pasien non resep), dengan harapan 84% dan 89,9%. Pada dimensi Daya Tanggap, skor kepuasan adalah 84% untuk pasien resep dan 89,5% untuk pasien non resep, dengan harapan 84,1% dan 89,4%. Dimensi Jaminan menunjukkan kepuasan 84% (pasien resep) dan 89,5% (pasien non resep), dengan harapan masing-masing 84% dan 90,1%. Terakhir, pada dimensi Empati, kepuasan tercatat sebesar 84% untuk pasien resep dan 89,4% untuk pasien non resep, dengan harapan 84% dan 89,5%. Skor rata-rata kepuasan resep keseluruhan mencapai 83,88% dan harapan 83,98% menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dan skor rata-rata kepuasan non resep 89,2% dan harapan 89,6%. Pelayanan kefarmasian di Apotek Graha Persada Medika dinilai sangat memuaskan oleh pasien, dengan skor rata-rata di atas 80% pada semua dimensi pelayanan. Ketidakadaan perbedaan signifikan antara harapan dan kepuasan pasien menunjukkan keselarasan antara layanan yang diberikan dan ekspektasi pasien. Temuan ini mendukung pengembangan berkelanjutan kualitas pelayanan apotek.

Kata kunci : Apotek, pelayanan farmasi, kepuasan pelanggan

Keterangan : 1. Penulis
2. Pembimbing I
3. Pembimbing II

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE SATISFACTION LEVEL OF PHARMACEUTICAL SERVICES AT GRAHA PERSADA MEDIKA PHARMACY, SINDANGKASIH SUB-DISTRICT, CIAMIS DISTRICT

Fani Puspitasari¹, Nia Kurniasih², Marlina Indriastuti³

This study aimed to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at Graha Persada Medika Pharmacy in Sindangkasih District, Ciamis Regency. The primary focus was to measure patient satisfaction with pharmaceutical services for both prescription and non-prescription patients, analyzing it across five service dimensions: physical facilities, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. A descriptive-analytic method was employed, utilizing a questionnaire as the instrument. The population comprised all pharmacy customers who made purchases, with purposive sampling used to select respondents meeting the inclusion criteria. A total of 94 respondents were analyzed. The study analyzed patient satisfaction levels based on the five service dimensions. Results indicated that for the Physical Facilities dimension, satisfaction scores were 83.4% for prescription patients and 88.3% for non-prescription patients, with corresponding expectations of 83.8% and 88.9%, respectively. Reliability scores were 84% (prescription) and 89.4% (non-prescription), with expectations of 84% and 89.9%. Responsiveness scores were 84% (prescription) and 89.5% (non-prescription), with expectations of 84.1% and 89.4%. Assurance scores were 84% (prescription) and 89.5% (non-prescription), with expectations of 84% and 90.1%. Finally, empathy scores were 84% (prescription) and 89.4% (non-prescription), with expectations of 84% and 89.5%. The overall average satisfaction score for prescription patients was 83.88% (expectation: 83.98%), indicating a high level of satisfaction, while the average satisfaction score for non-prescription patients was 89.2% (expectation: 89.6%). Pharmaceutical services at Graha Persada Medika Pharmacy were deemed highly satisfactory by patients, with average scores exceeding 80% across all service dimensions. The insignificant difference between patient expectations and satisfaction demonstrates alignment between services provided and patient expectations. These findings support the continued development and improvement of the pharmacy's service quality.

Keywords : Pharmacy, pharmaceutical services, customer satisfaction

Note : 1. Author
2. Advisor I
3. Advisor II