

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK WILAYAH KECAMATAN COLOMADU KOTA KARANGANYAR

**Zahra Hanifa Baharriski**  
**36.2015.7.1.2277**  
**alliswellwithgod03@gmail.com**

## ABSTRAK

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian dimana menjadi tempat dilakukannya praktek kefarmasian oleh Apoteker. Adanya profesionalisme kinerja seorang apoteker dalam suatu pelayanan sangatlah berpengaruh dalam peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. Apabila kinerja pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pasien, maka secara otomatis akan tumbuh tingkat kepuasan pasien yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui serta mengevaluasi tingkat kepuasan pasien dengan menilai 5 dimensi pelayanan kefarmasian di apotek yang mencakup sarana-prasarana, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Evaluasi terhadap kualitas mutu pelayanan kefarmasian di apotek sangat diperlukan agar apoteker secara terus menerus dapat melakukan perbaikan baik dalam segi pelayanan produk ataupun jasa. Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif non-eksperimental, dengan model pengambilan data secara Cross-Sectional. Jumlah sampel sebanyak 140 responden diambil dari 5 apotek yang berada di wilayah Kecamatan Colomadu Kota Karanganyar. Secara keseluruhan presentase kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian menunjukkan interpretasi yang memuaskan yaitu sebesar 78,86%. Kesenjangan tertinggi dari 5 dimensi yang ada terdapat pada dimensi tangible dan dimensi ketanggapan yaitu -0,08. Hasil Importance Performance Matrix Analysis menunjukkan bahwa mayoritas secara keseluruhan item pernyataan terdapat pada kuadran II dan III dengan artian beberapa pelayanan kefarmasian perlu di pertahankan kinerjanya (keep up the good work) dan beberapa pelayanan sudah menunjukkan kinerja aktual yang sudah cukup baik, sehingga tidak perlu terlalu diprioritaskan (low priority).

**Kata Kunci :** *Keputusan pasien, Pelayanan Kefarmasian Apotek, IMPA*

# THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION ON QUALITY OF PHARMACEUTICAL SERVICES AT COLOMADU DISTRICT REGION PHARMACIES IN KARANGANYAR CITY

**Zahra Hanifa Baharriski**  
**36.2015.7.1.2277**  
[alliswellwithgod03@gmail.com](mailto:alliswellwithgod03@gmail.com)

## ABSTRACT

The pharmacy is a pharmaceutical service facility where the pharmacist practices pharmacy. The professionalism of the performance of a pharmacist in a service is very influential in improving the quality of public health. If the service performance provided patient expectation, it will automatically grow a good level of patient satisfaction. This study aims to determine and evaluate the level of patient satisfaction by assessing the 5 dimensions of pharmaceutical services at pharmacies that cover facilities, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Evaluation of the quality of pharmaceutical service in pharmacies is very necessary so that pharmacists can continuously make improvements both in terms of service products or services. This study was included in a non-experimental descriptive study, with a *Cross-Sectional* data collection model. The total of samples is 140 respondents taken from 5 pharmacies located in the Colomadu District Region Karanganyar City. Overall the percentage of patient satisfaction on the quality pharmaceutical service shows a satisfactory interpretation of 78.86%. The highest gap of the 5 dimensions is found in the tangible dimension and the responsiveness dimension is -0.08. the results of the *Importance-Performance Matrix Analysis* show that the majority of the overall statement items are in quadrant II and III with the meaning that some pharmaceutical services need to be maintained (*keep up the good work*) and some services have shown good performance that does not need to be prioritized (*low priority*).

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Pharmacy Pharmaceutical Service, IMPA.*