

Abstrak

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN KEFARMASIAN DIAPOTEK KARYA SEHAT PURWOKERTO

Gading Risang S.A., Vitis Vini Fera R.U., Diyah Woro Dwi L.

Latar Belakang : Pelayanan apotek merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh apoteker dan staff apotek. Pelayanan apotek perlu dilakukan evaluasi untuk menjamin mutu pelayanan kefarmasian diapotek. Salah satu evaluasi mutu pelayanan kesehatan dilakukan dengan menggunakan survei seperti mengukur kepuasan pasien.

Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien di apotek Karya Sehat Purwokerto.

Metodologi : Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dan desain survei analitik menggunakan pendekatan *cross-sectional* yang dilakukan di apotek Karya Sehat. Kuesioner kepuasan menggunakan kuesioner CPPQ (*Community Pharmacy Patient Questionnaire*) diberikan kepada 130 pasien resep bulan September 2019. Data karakteristik usia, jenis kelamin dan pendidikan dianalisis menggunakan uji statistik *Chi-Square*, *p value* < 0,05.

Hasil Penelitian : Secara keseluruhan kepuasan di Apotek Karya Sehat Purwokerto sangat puas dengan prosentase 82,50%. Hasil analisis menunjukkan tidak terdapat hubungan usia dengan kepuasan dan terdapat hubungan jenis kelamin dan pendidikan dengan kepuasan.

Kesimpulan : Apotek Karya Sehat dapat mempertimbangkan hubungan usia, jenis kelamin dan pendidikan terhadap kepuasan pasien diapotek Karya Sehat

Kata Kunci : Kepuasan, Pelayanan kefarmasian, Apotek Karya Sehat

