POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES MEDAN

JURUSAN FARMASI

KTI, Juli 2019

Indri Lestari

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK RS. BHAYANGKARA TK.II MEDAN**

viii + 33 halaman, 4 gambar, 6 tabel, 4 lampiran

ABSTRAK

 Standar Pelayanan Kefarmasian merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Terpenuhinya standar dalam pelayanan kefarmasian diharapkan dapat memenuhi harapan dari pasien, yang biasa disebut dengan kepuasan pasien.

 Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode teknik kuota sampling dengan jumlah sampel 100 responden, responden peneltian ini merupakan pasien rawat jalan yang menerima pelayanan kefarmasian di Rs. Bhayangkara Tk II Medan. Pengumpulan data dilakukan pada selama satu bulan dengan menggunakan kuesioner.

 Hasil penelitian dari 100 responden berdasarkan dimensi pelayanan Kefarmasian di Apotek Rumah sakit Bhayangkara Tk.II Medan. Dimensi A (Kehandalan petugas farmasi) Puas (75.4%), Dimensi B (Ketanggapan petugas farmasi) puas (74.2%), Dimensi C (Emphaty petugas farmasi) Puas (77.4%), Dimensi D (Fasilitas Farmasi) Puas (77.6%).

Maka hasil penelitian secara keseluruhan terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi Rumah sakit Bhayangkara Tk.II Medan diperoleh interprestasi Puas dengan persentase 76.15%.

Kata kunci : Pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien, Apotek, RS. Bhayangkara, tingkat interprestasi

Daftar bacaan : 13 (2005-2018)