

# EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK BANJAR BARU GKB GRESIK

NUNUN ELSINA FALLO

## ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti demi meningkatkan mutu kehidupan pasien. Kepuasan pelayanan merupakan hal yang paling penting bagi masyarakat karena kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Pengamatan ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden di Apotek Banjar Baru dan mengetahui tingkat kepuasan konsumen tentang pelayanan kefarmasian di Apotek Banjar Baru GKB. Metode pengamatan menggunakan metode survei lapangan. Data diambil menggunakan kuesioner terhadap konsumen yang membeli obat di Apotek tersebut. Pengukuran kepuasan konsumen dilakukan kepada 89 responden. Hasil dari pengambilan data tersebut menunjukkan karakteristik konsumen Apotek Banjar Baru mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan usia 37-46 tahun, dan berpendidikan terakhir SMA/Sederajat. Mayoritas jumlah kunjungan lebih dari 5 kali (46%), tebusan obat mayoritas untuk diri sendiri (51%) dan penghasilan mayoritas 2.000.000 s.d 2.999.999 (23%). Kepuasan konsumen Apotek Banjar Baru mengenai pelayanan kefarmasian yaitu cukup puas dengan nilai rata-rata lima dimensi (kehandalan, ketanggapan, empati, berwujud dan jaminan) yaitu sebesar 3,69.

**Kata kunci :** Apotek, Konsumen, Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian