

ABSTRAK

Kristyaningsih, Titik. 2020. **Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo**. Karya Tulis Ilmiah. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang. Pembimbing: Noor Annisa Susanto, S.Farm., MMRS.

Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, Pelayanan Kefarmasian, Apotek Utama Husada

Kepentingan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh pihak apotek tentunya akan berbeda-beda, sesuatu yang dirasakan baik pada saat ini belum tentu baik untuk yang akan datang, untuk itu apotek harus secara jeli melihat pasiennya, apabila diketahui adanya kesenjangan atas kepentingan itu, diperlukan perubahan atau evaluasi dan meningkatkan atas pelayanan yang telah diberikan oleh apotek kepada pasien sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari pasien tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif observasional. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang menebus resep dengan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 91 responden. Data yang diperoleh ditabulasi dalam bentuk skor, dihitung total skor pernyataan dari setiap subvariabel lalu dipersentasekan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi berwujud (*tangible*) diperoleh persentase 63,2%, dimensi kehandalan (*reliability*) diperoleh skor 58,1%, dimensi daya tanggap (*responsiveness*) diperoleh skor 60,3%, dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) diperoleh skor 53,3%, dimensi empati diperoleh skor 54,8%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Utama Husada Kota Probolinggo dalam kriteria puas dengan presentase skor 58%.

ABSTRACT

Kristyaningsih, Titik. 2020. *Level Of Patient Satisfaction On Quality Of Pharmaceutical Service In Apotek Utama Husada, Probolinggo City*. Scientific Paper. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang. Supervisor: Noor Annisa Susanto, S.Farm., MMRS.

Keywords: Satisfaction Level, Pharmaceutical Services, Apotek Utama Husada

The patient's interest in the services provided by the pharmacy will certainly vary, something that is felt good at the moment is not necessarily good for the future, for that pharmacy must be observant to see the patient, if there are known gaps in the interests, changes are needed or evaluating and improving the services provided by pharmacies to patients in accordance with the wishes and needs of these patients. This study aims to determine the level of patient satisfaction with the quality of pharmacy services in the Apotek Utama Husada, Probolinggo City. This research was an observational descriptive study. The population in this study were all patients who redeem resp by using a purposive sampling method that met the inclusion criteria. as many as 91 respondents. The data obtained are tabulated in the form of scores, calculated the total score of statements from each subvariable and then presented. The results showed that the tangible dimension obtained 63.2%, the reliability dimension was obtained 58.1%, the responsiveness dimension was 60.3%, the assurance and assurance dimension was obtained 53.3%, the empathy dimension obtained a score of 54.8%. Thus it can be concluded that overall the level of patient satisfaction with the quality of pharmacy services in the Apotek Utama Husada, Probolinggo City is satisfied with the percentage score of 58%.