

## ABSTRAK

Nur, Iffi Rahmadhania. 2022. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Gondanglegi Kabupaten Malang*. Karya Tulis Ilmiah Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang. Pembimbing: apt. Tri Danang Kurniawan, M.Farm.

Kata Kunci : Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas Gondanglegi, Kepuasan Pasien.

Pelayanan Kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab terkait sediaan farmasi yang bertujuan untuk mencapai hasil yang pasti dan untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengkoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gondanglegi. Metode dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan cara membagikan kuesioner yang didalamnya terdapat 15 pernyataan yang mewakili 5 dimensi kepuasan diantaranya kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti fisik. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 respond. Sebelum kuesioner digunakan sebagai instrumen penelitian maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu hasil yang diperoleh dalam uji validitas soal pernyataan 15 dinyatakan valid dengan jumlah r tabel 0,444 dan untuk hasil reliabilitas diperoleh cronbach's Alpha .953 dengan hasil reliabel. Hasil dalam penelitian menunjukkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Gondanglegi di dapatkan dari hasil 5 dimensi kepuasan antara lain ketanggapan memperoleh hasil presentase 85,5% selanjutnya ketanggapan memperoleh presentase 86,5%, jaminan memperoleh hasil presentase 87%, empati memperoleh hasil presentase 85,6% dan bukti fisik memperoleh hasil presentase 88% dari hasil jumlah rata-rata keseluruhan yaitu dalam kategori sangat puas (86,52%).

## ABSTRACT

Nur, Iffi Rahmadhani. 2022. *Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at Gondanglegi Public Health Center, Malang Regency*. Scientific paper of the Academy of Pharmacy Son of Indonesia Malang. Supervisor: apt. Tri Danang Kurniawan, M. Farm.

Keywords: Pharmaceutical Services, Gondanglegi Health Center, Patient Satisfaction

Pharmaceutical Services is a direct service and is responsible for pharmaceutical preparations that aim to achieve definite results and to improve quality patient's life. Service and satisfaction are two things that cannot be separated. because with satisfaction, related parties can correct each other to what extent whether the services provided are getting better or worse. The purpose of this research to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Puskesmas Gondanglegi. The method in this research uses descriptive quantitative research by distributing a questionnaire in which there are 15 statements that represent The 5 dimensions of satisfaction include reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The sample used in this study were 100 respondents.

Before the questionnaire used as a research instrument, the validity and reliability tests are carried out first. First, the results obtained in the validity test of statement 15 are declared valid with the number of r tables is 0.444 and for reliability results obtained Cronbach's Alpha .953 with results reliable. The results showed that the level of patient satisfaction with Pharmaceutical services at the Gondanglegi Health Center were obtained from the results of 5 dimensions of satisfaction among others, the reliability of obtaining a percentage of 85.5%, then responsiveness get a percentage of 86.5%, guarantee to get a percentage of 87%, empathy obtained a percentage of 85.6% and physical evidence obtained a percentage of 88%. The results of the overall average score are in the very satisfied category (86.52%).