

## ABSTRAK

Nurdianah, Wiwik. 2022. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Bergas Farma Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang. Karya Tulis Ilmiah. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang. Pembimbing: Dr.Dr. Misgiati, M.Pd.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian

Pelayanan dan kepuasan pasien merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Bergas Farma Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, dengan menggunakan kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang membeli tanpa resep dokter di Apotek Bergas Farma Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang berjumlah 1500 orang rata rata dalam sebulan. Sampel penelitian yang diambil secara quotta sampling yaitu sebanyak 100 orang. Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Apotek Bergas Farma Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi sarana dan prasarana sebanyak 96%, dimensi kehandalan 92%, dimensi daya tanggap 84%, dimensi kepastian 84%, dan yang terakhir yaitu dimensi empati sebanyak 100%. Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek Bergas Farma Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan adalah sangat puas dengan presentase sebanyak 94,8%

## ABSTRACT

Nurdianah, Wiwik. 2022. Level of Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services at the Pharmacy Bergas Farma Districts Gondanglegi Districts Malang. Scientific of Paper. Pharmacy Academy Putra Indonesia Malang. Survivor: Dr. Dr. Misigiati, M.Pd.

Keywords : Patient Satisfaction, Pharmaceutical servis.

Service and patient satisfaction are two things that cannot be separated, because with satisfaction, related parties can correct each other to what extent the services provided are getting better or worse. Satisfactory services are services that are carried out based on applicable regulations and can understand what the community is asking for. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Bergas Farma Pharmacy, Gondanglegi District, Malang Regency. This research includes descriptive research, using a questionnaire. The population in this study were all visitors who bought without a doctor's prescription at the Bergas Farma Pharmacy, Gondanglegi District, Malang Regency, amounting to 1500 people on average in a month. The research sample taken by quotta sampling is 100 people. The results of the study on the level of patient satisfaction at the Bergas Farma Pharmacy, Gondanglegi District, Malang Regency showed that the category of the greatest level of satisfaction was in the dimensions of facilities and infrastructure as much as 96%, the reliability dimension 92%, the responsiveness dimension 84%, the certainty dimension 84%, and the last is the dimension empathy as much as 100%. The results of the data can be concluded that the level of satisfaction of pharmaceutical services at the Bergas Farma Pharmacy, Gondanglegi District, Malang Regency based on 5 dimensions of service quality is very satisfied with a percentage of 94.8%