

ABSTRAK

Nisa, Choirun, Ida. 2021. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Farmasi di Apotek "X" Kota Malang*. Karya Tulis Ilmiah. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang. Pembimbing: apt. Ressa Marisa, S.Si

Kata Kunci : Apotek, Pelayanan Farmasi, Kepuasan Pasien.

Apotek adalah tempat dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran sediaan farmasi kepada masyarakat. Pelayanan kefarmasian bertujuan untuk mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Salah satu indikator yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan di apotek adalah dengan mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian di Apotek "X" Kota Malang. Rancangan penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif observasional dengan menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang membeli obat dengan resep, sampel menggunakan metode *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi. Besar sampel sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan menganalisa dari masing-masing sub variabel yang terdiri dari lima dimensi yaitu Dimensi Berwujud dengan nilai rata-rata skor 76,83% dengan kategori sangat puas, Dimensi Keandalan dengan nilai rata-rata skor 84,25% dengan kategori sangat puas, Dimensi daya tanggap dengan nilai rata-rata 85,75% dengan kategori sangat puas, dimensi Kepastian dengan nilai rata-rata 78% dengan kategori sangat puas, dan yang terakhir dimensi *emphaty* memperoleh skor rata-rata 75% dengan kategori puas, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien dari semua skor masing-masing tanggapan responden menunjukkan kriteria Sangat Puas dengan persentase skor 80%. Penelitian selanjutnya perlu dilakukan penelitian terkait waktu tunggu obat di Apotek "X" Kota Malang.

ABSTRACT

Nisa, Choirun, Ida. 2021. *Level of Patient Satisfaction with Pharmacy Services at Pharmacy "X" Malang City*. Scientific papers. Indonesian Men's Pharmacy Academy Malang. Supervisor: apt. Ressa Marisa, S.Si

Keywords: Pharmacy, Pharmacy Services, Patient Satisfaction.

A pharmacy is a place where pharmaceutical work is carried out and the distribution of pharmaceutical preparations to the public. Pharmaceutical services aim to prevent and resolve drug problems and health-related problems. One of the indicators used to analyze the quality of service in pharmacies is to measure the level of patient satisfaction. This study aims to determine the level of satisfaction of pharmaceutical services at Pharmacy "X" Malang City. This research design is included in descriptive observational research using questionnaire data collection techniques. The population in this study were all patients who bought drugs with a prescription, the sample using *purposive sampling method* that met the inclusion criteria. The sample size is 100 respondents. Based on the results of research that has been done by analyzing each

of the sub-variables consisting of five dimensions, namely the Tangible Dimension with an average score of 76.83% with a very satisfied category, the Reliability Dimension with an average score of 84.25% with an in category very satisfied, the responsiveness dimension with an average value of 85.75% with a very satisfied category, the certainty dimension with an average value of 78% with a very satisfied category, and finally the empathy dimension obtained an average score of 75% with a satisfied category, it can be concluded that the level of patient satisfaction from all scores of each respondent's response shows the criteria of Very Satisfied with a percentage score of 80%. Further research, it is necessary to conduct research related to the waiting time for drugs at the "X" Pharmacy Malang City.