

## RINGKASAN

### ANALISA KUALITAS PELAYANAN RESEP TERHADAP KEPUASAN PASIEN APOTEK YES MEDIKA SURABAYA SELAMA PERIODE FEBRUARI – APRIL 2021

LINDAWATI WIDYA

Kualitas pelayanan resep menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab pelayanan resep tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kefarmasian. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan survei yang meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*).

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 25 orang dari keseluruhan responden dengan metode *non probability sampling* dengan instrumen yang diukur menggunakan skala likert dengan 5 skala yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas dengan skor berurutan 1, 2, 3, 4, 5. Kuesioner yang akan digunakan di lakukan uji validitas dengan koefisien korelasi *Pearson* dan uji reabilitas dengan menggunakan *crobach alpha* dengan menggunakan SPSS.

Berdasarkan penelitian , dapat dilihat bahwa dari 75 responden sebanyak 35 orang (46,67%) berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 40 orang (53,33%) berjenis kelamin perempuan. usia paling banyak yaitu 45 responden (60%) berusia 18–49 tahun, diikuti dengan 25 responden (33,33%) berusia 50 tahun keatas, dan paling sedikit yaitu 5 responden (6,67%) berusia 15–17 tahun. Responden ibu rumah tangga lebih banyak yaitu sebesar 30 (40%) orang dan yang paling rendah adalah pegawai negeri sebesar 10 orang (13,33%) sedangkan pengusaha sebanyak 20 orang (26,67%) dan wiraswata sebesar 15 orang(20%).

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan hasil rata-rata indeks kepuasan pasien dan harapan pasien dimensi kehandalan sebesar 89,86%, ketanggapan 82,5%, empati 86,18%, asuransi 85,44%, bukti fisik 82,61%. Hasil yang didapatkan, dapat dinyatakan kualitas pelayanan resep di Apotek Yes Medika bagus dan memenuhi kepuasan pasien Apotek Yes Medika Surabaya.

**Kata kunci :** kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan, bukti fisik.