RINGKASAN

KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESEP DI APOTEK K24 BALONGSARI TAMA

Gabriel Ciline Dion Siahaan

Kepuasan pasien menjadi *point of view* dalam pelayanan kefarmasian. Di samping merupakan parameter bagi sektor bisnis, kepuasan pasien juga merupakan tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan di suatu apotek. Apotek adalah salah satu tempat pelayanan kefarmasian dengan tujuan melakukan praktek kefarmasian oleh apoteker dan tenaga teknis kefarmasian (TTK) serta upaya penyaluran sediaan farmasi kepada masyarakat**.** Penelitian kali ini menggunakan metode kuantitatif, di mana *output* penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan serta parameter yang berfungsi untuk menjaga dan/atau meningkatkan kualitas pelayanan resep di Apotek K24 Balongsari Tama. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek K 24 Balongsari Tama. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 responden.

Hasil yang didapatkan dari analisis ini yaitu dari jumlah responden 100 orang, ternyata mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 65 orang (65%) dan laki-laki sebanyak 35 orang (35%). Selain itu mayoritas responden berusia 25 tahun – 35 tahun sebanyak 45 orang atau 45%, kemudian diikuti oleh responden yang berusia 17 tahun-25 tahun sebanyak 35 orang atau 35%, dan untuk responden yang berusia 35tahun - 45 tahun hanya sebanyak 20 orang atau 20%. Untuk nilai tingkat kepuasan pada dimensi *Reliability* yaitu sebesar 63,63 % yang artinya pasien cukup puas terhadap pelayanan pada keandalan pegawai. Tingkat kepuasan pada dimensi *Responsiveness* sebesar 72,72 % yang artinya pasien merasa puas terhadap pelayanan pada ketanggapan pegawai. Tingkat kepuasan pada dimensi *Empathy* sebesar 61,81 % yang artinya pasien cukup puas terhadap pelayanan pada empati pegawai. Tingkat kepuasan pada dimensi *Assurance* sebesar 72,72 % yang artinya pasien merasa puas. Tingkat kepuasan pada dimensi *Tangible* sebesar 69,08% yang artinya pasien merasa puas terhadap pelayanan pada bukti fisik di Apotek K24 Balongsari Tama.

Kesimpulan yang didapatkan yaitu secara keseluruhan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang ada di K24 Balongsari Tama. Semua indikator pada kuesioner telah valid dan reliabel. Dan saran yang dapat diberikan kepada pihak K24 Balongsari Tama yaitu pegawai dapat meningkatkan komunikasi yang baik dengan pasien.