

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan bentuk profesionalisme di bidang kesehatan yang menjadi tanggung jawab apoteker untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mutu kehidupan pasien. Apotek sebagai sarana pelayanan kesehatan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Kelurahan Maguwoharjo, Sleman, Yogyakarta, menggunakan metode Servqual (*Service Quality*). Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif dengan pendekatan *cross-sectional*. Sampel sebanyak 126 responden dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, dengan perhitungan menggunakan rumus *Lemeshow*. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang dirancang berdasarkan lima dimensi mutu Servqual, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, dengan skala *Likert* untuk mengukur persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan aplikasi SPSS dengan interpretasi data berdasarkan lima kategori kepuasan yaitu "Sangat Puas", "Puas", "Cukup Puas", "Tidak Puas", dan "Sangat Tidak Puas" untuk setiap dimensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan masuk ke dalam kategori sangat puas pada seluruh dimensi, dengan skor dimensi *tangible* sebesar 86,39, dimensi *reliability* sebesar 88,93, dimensi *responsiveness* sebesar 89,52, dimensi *assurance* memperoleh skor tertinggi yaitu 90,87, dan dimensi *empathy* sebesar 88,93.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Servqual, Apotek.

ABSTRACT

Pharmaceutical services are a form of professionalism in the health sector which is the responsibility of pharmacists to improve the quality of service and quality of life of patients. Pharmacies as a health service facility have an important role in providing quality pharmaceutical services. This study aims to identify the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Maguwoharjo Village Pharmacy, Sleman, Yogyakarta, using the Servqual (Service Quality) method. This study is a descriptive observational study with a cross-sectional approach. A sample of 126 respondents was selected using a purposive sampling technique based on inclusion and exclusion criteria, with calculations using the Lemeshow formula. The research instrument was a questionnaire designed based on five dimensions of Servqual quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, with a Likert scale to measure patient perceptions of pharmaceutical services. Data analysis was carried out descriptively using the SPSS application with data interpretation based on five satisfaction categories, namely "Very Satisfied", "Satisfied", "Quite Satisfied", "Dissatisfied", and "Very Dissatisfied" for each dimension. The results of the study showed that the level of patient satisfaction with the pharmaceutical services provided was categorized as very satisfied in all dimensions, with a tangible dimension score of 86.39, a reliability dimension of 88.93, a responsiveness dimension of 89.52, an assurance dimension with the highest score of 90.87, and an empathy dimension of 88.93.

Keywords: *Patient Satisfaction, Pharmaceutical Services, Servqual, Pharmacy.*