

## ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional dengan menggunakan desain studi *cross sectional* dengan menggunakan kuesioner. Jumlah responden dalam penelitian sebanyak 86 pasien non resep dan 33 pasien resep pada Januari-April 2023. Data yang didapatkan kemudian dianalisa menggunakan metode servqual dengan teknik *non probability sampling* secara *purposive sampling*. Jika hasil bernilai positif (kenyataan>harapan), maka pelayanan dapat dikatakan sangat memuaskan. Namun, jika hasil bernilai negatif (kenyataan<harapan), maka pelayanan dapat dikatakan tidak memuaskan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh responden yang berusia 25-40 tahun (49,6%), berpendidikan SMA/SMK (48,7%), berjenis kelamin perempuan (52,9%) dan kedatangan lebih dari 5 kali (42,9%). Hasil yang didapatkan dari kelima dimensi dari pelayanan obat resep bernilai positif dengan rata-rata gap 0,03 sehingga dapat dinyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan informasi obat dengan resep di Apotek Kalasan Farma sangat memuaskan dan mampu melebihi harapan pasien. Sedangkan hasil yang didapatkan dari kelima dimensi dari pelayanan obat non resep bernilai negatif dengan rata-rata gap -0,028 sehingga dapat dinyatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan informasi obat dengan resep di Apotek Kalasan Farma belum memuaskan pasien.

Kata kunci : kepuasan pasien, PIO, metode servqual, apotek

## ABSTRACT

*This research is a descriptive observational study using a cross sectional study design using a questionnaire. The number of respondents in the study were 86 non-prescription patients and 33 prescription patients in January-April 2023. The data were then analyzed using the servqual method with a non-probability sampling technique using purposive sampling. If the results are positive (reality > expectations), then the service can be said to be very satisfying. However, if the results are negative (reality < expectations), then the service can be said to be unsatisfactory.*

*The results of this study indicate that respondents were dominated by respondents aged 25-40 years (49.6%), with high school/vocational high school education (48.7%), female (52.9%) and came more than 5 times (42.9%). The results obtained from the five dimensions of prescription drug services are positive with an average gap of 0.03 so that it can be stated that the quality level of prescription drug information services at the Kalasan Farma Pharmacy is very good and able to exceed patient expectations. While the results obtained from the five dimensions of non-prescription drug services are negative with an average gap of -0.028 so that it can be stated that the quality level of prescription drug information services at the Kalasan Farma Pharmacy has not satisfied patients.*

*Keywords: patient satisfaction, PIO, servqual method, pharmacy*