

## INTISARI

**MUH. GHANI H., 2022, TINGKAT KEPUASAN PASIEN PROGAM RUJUK BALIK (PRB) TERHADAP LAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK GAMA KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2022, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi (obat/alat kesehatan) dimaksudkan untuk tercapainya hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Dalam lingkup pelayanan kefarmasian apotek, kepuasan pasien adalah perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien peserta Program Rujuk Balik (PRB) terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Gama Kabupaten Boyolali tahun 2022 dilihat dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Dalam penelitian ini dilakukan metode *purposive sampling* dengan memberikan kuisisioner kepada pasien PRB yang mengambil obat di Apotek Gama Kabupaten Boyolali. Data diambil dengan membagikan kuisisioner kemudian dengan analisis *scoring* yang kemudian dihitung dengan menggunakan rumus.

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien peserta Program Rujuk Balik (PRB) yang dilakukan di Apotek Gama Kabupaten Boyolali menunjukkan bahwa dimensi *emphaty* (Empati) mempunyai hasil tertinggi yaitu 76,93%, sedangkan dimensi yang mempunyai nilai terendah yaitu *reliability* (Kehandalan) dengan nilai 66,48%.

---

**Kata kunci :** Pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien, program rujuk balik, apotek.

## ABSTRACT

**MUH. GHANI H., 2022, THE LEVEL OF SATISFACTION OF PATIENTS OF THE REFERRAL PROGRAM (PRB) FOR PHARMACEUTICAL SERVICES AT THE GAMA PHARMACY, BOYOLALI REGENCY IN 2022, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY OF SETIA BUDI, SURAKARTA.**

*Pharmaceutical services are services that are responsible to patients related to pharmaceutical preparations (drugs / medical devices) intended to achieve definite results to improve the quality of life of patients. In the scope of pharmacy pharmaceutical services, patient satisfaction is a feeling of pleasure that arises in a person after receiving services received or experienced directly. The purpose of this study is to find out the patient satisfaction of participants of the Rujuk Balik Program (PRB) to pharmaceutical services at Gama Pharmacy in Boyolali Regency in 2022 viewed from tangible dimensions, reliability, responsiveness, assurance, empathy.*

*In this study, purposive sampling method was carried out by giving questionnaires to PRB patients who took drugs at Gama Pharmacy boyolali regency. The data is taken by sharing the questionnaire then with a scoring analysis which is then calculated using the formula.*

*The results of a study on the level of patient satisfaction of the participants of the Referral Program (PRB) conducted at the Gama Pharmacy, Boyolali Regency, showed that the empathy dimension had the highest result, namely 76.93%, while the dimension that had the lowest value was reliability with a value of 66.48%.*

---

**Keywords :** *Pharmaceutical services, patient satisfaction, referral programs, pharmacies.*