

## **ABSTRAK**

Amna Pakaya. 2013. 821 309 028. Gambaran Penilaian Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan di Apotek Motilango Kota Gorontalo . Karya Tulis Ilmiah, Program Studi D-III Farmasi, Jurusan Farmasi, Fakultas Ilmu-ilmu Kesehatan dan Keolahragaan, Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dewi R. Moo, S. Farm., M.Sc.,Apt dan Pembimbing II Nur Rasdianah, S.Si., M.Si.,Apt.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer yang diperoleh dengan tujuan mengetahui gambaran penilaian masyarakat tentang mutu pelayanan di Apotek Motilango Kota Gorontalo.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian masyarakat tentang mutu pelayanan sebagian besar memiliki penilaian baik sebanyak 13 orang (43,3%), cukup sebanyak 10 orang (33,3%), dan kurang sebanyak 7 orang (23,4%).

Kata Kunci : Penilaian, Mutu Pelayanan Apotek