

# RINGKASAN

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN NON RESEP DI APOTEK MEL MEDICA SIDOARJO

**Dewi Kusuma Rohmah**

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh Apoteker. Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti agar meningkatkan mutu kehidupan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan sendiri merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kerja dibawah harapan, maka pasien akan tidak puas. Bila kinerja sesuai harapan, pasien akan merasa puas.

Penelitian dilakukan di Apotek Mel Medica yang terletak di Ruko Krian Trade Center Blok D Jl. Soenandar Priyo Sudarmo No.272, Sekeloa Utara, Watutulis, Kec. Prambon, Kabupaten Sidoarjo dan waktu dimulai dari Februari-Maret 2022. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional yang dilakukan dengan menggunakan metode survei dan observasi yang merupakan study deskriptif, yang bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan terhadap pelayanan non resep di Apotek Mel Medica Sidoarjo dengan memberikan kuisioner terhadap pasien yang berkunjung ke apotek.

Perhitungan jumlah sampel yang diambil sebanyak 67 pasien selama bulan Februari-bulan Maret 2022. Penilaian harapan pasien dan kinerja petugas pada penelitian ini menggunakan skala *Likert* dan kemudian dianalisa berdasarkan masing-masing variabel yaitu Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan Bukti langsung (*tangible*). Metode pada penelitian ini adalah menggunakan SPSS untuk menguji validitas dan reliabilitas pada kuesioner lalu dianalisa menggunakan gap *servqual* dan diagram kartesius untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan non resep di Apotek Mel Medica Sidoarjo.

Hasil dari analisa gap *servqual* menunjukkan bahwa nilai rata-rata pada setiap dimensi adalah 0.03 yang dimana pasien sudah merasa puas. Hasil penelitian nilai harapan dimensi kualitas pelayanan di Apotek Mel Medica memiliki nilai rata-rata paling besar terdapat pada variabel *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu

4.53 sedangkan untuk nilai rata-rata yang paling kecil terdapat pada variabel *Tangible* (Bukti Langsung) yaitu 4.34. Sedangkan untuk hasil nilai kinerja dimensi kualitas pelayanan di Apotek Mel Medica memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu terdapat pada variabel *Reliability* (Kehandalan) dengan nilai 4.57. Dan untuk nilai rata-rata paling terendah pada elemen-elemen Apotek Mel Medica yaitu terdapat pada variabel *Tangible* (Bukti Langsung) dengan nilai 4.32. Apabila nilai kinerja lebih besar dari nilai harapan maka menunjukkan bahwa pasien sudah puas akan pelayanan di Apotek.

Kuadran I merupakan faktor prioritas utama dimana pasien memberikan tingkat harapan yang tinggi terhadap kinerja petugas namun kinerja petugas apotek belum sesuai dengan harapan pasien. Atribut yang masuk dalam kuadran I adalah Tersedia tempat konsultasi khusus untuk pasien (*Tangible-1*).

Kuadran II merupakan faktor dimana pasien merasakan bahwa faktor tersebut penting dan telah direspon dengan baik oleh kinerja petugas sehingga perlu dipertahankan serta ditingkatkan. Atribut yang masuk dalam kuadran II adalah Petugas memberi informasi cara minum/cara pakai obat dengan jelas dan tepat (*Reliability-1*). Petugas menggunakan bahasa yang mudah dipahami pasien (*Reliability-4*). Petugas menjawab pertanyaan pasien dengan jelas dan tepat (*Responsiveness-2*). Petugas segera merespon pertanyaan pasien (*Responsiveness-3*). Petugas memberikan obat kepada pasien dalam kondisi baik dan bersih (*Assurance-1*). Apotek menyediakan obat yang lengkap (*Assurance-4*). Petugas bersikap ramah dan sopan kepada pasien (*Empathy-2*). Petugas berpakaian rapih dan sopan (*Tangible-2*).

Kuadran III merupakan faktor dimana pelayanan yang menurut pasien kurang penting dan pada kenyatannya tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja petugas tergolong rendah. Atribut yang masuk dalam kuadran III adalah Petugas memakai masker dengan baik (*Tangible-3*). Tersedia brosur/*leaflet*/poster mengenai obat maupun kesehatan (*Tangible-4*). Apotek menerapkan pengamanan pencegahan Covid-19 (*Tangible-6*).

Kuadran IV merupakan faktor dimana mempunyai tingkat kinerja petugas yang memuaskan pasien dan dianggap baik, namun kinerja petugas ini memiliki tingkat harapan yang lebih rendah atau kinerja petugas apotek berlebihan. Atribut yang masuk dalam kuadran IV adalah Petugas memberi informasi efek samping obat dengan jelas dan tepat (*Reliability-2*). Petugas memberi informasi penyimpanan obat (*Reliability-3*). Petugas langsung melayani saat pasien datang (*Responsiveness-1*). Petugas menjelaskan mengenai exp obat (*Assurance-2*). Etiket mudah dipahami dan jelas (*Assurance-3*). Petugas memberi pelayanan informasi obat kepada seluruh pasien pasien tanpa terkecuali (*Empathy-1*). Ruang tunggu yang nyaman dan bersih (*Tangible-1*).