

RINGKASAN

**PROFIL TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN RESEP DI APOTEK
TUJUH SIDOARJO**
(Di Tinjau Dari Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek)

Dimas Agung Prasetyo Yusuf

Salah satu unit kesehatan yaitu berupa apotek, apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Layanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek. Salah satu indikator untuk mengevaluasi pelayanan kefarmasian yang kita berikan kepada pasien adalah tingkat kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk atau jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang dihasilkan. Jika kinerja dibawah harapan maka pasien tidak puas, sebaliknya bila kinerja memenuhi harapan maka pasien akan puas dan pasien akan sangat puas jika kinerjanya melebihi harapan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan, terdapat 5 dimensi yang dapat kita nilai untuk membantu mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang ada di apotek. 5 dimensi tersebut yaitu : Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati(*empathy*), Bukti langsung (*tangible*). dalam mengidentifikasi kepuasan pelayanan dapat menggunakan diagram kartesius yang merupakan hasil dari perbandingan antara nilai tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif ini dilakukan dengan pendekatan prospektif. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kefarmasian di apotek Tujuh Sidoarjo. Proses pengambilan data pada penelitian ini yaitu menggunakan *purposive sampling*. Dengan menggunakan rumus slovin untuk menentukan jumlah minimal sampel. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang di isi oleh pasien yang datang ke Apotek Tujuh Sidoarjo selama bulan Juni 2022. berdasarkan pengambilan data yang dilakukan pada bulan Juli 2022 dengan populasi penelitian adalah pasien yang menebus obat menggunakan resep di Apotek Tujuh Sidoarjo telah memenuhi jumlah sampel yaitu sebanyak 70 responden. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Tujuh Sidoarjo adalah pasien sudah merasa puas akan seluruh pelayanan petugas di apotek pada dimensi keandalan (*reliability*) mendapatkan nilai positif dengan skor 0.57, ketanggapan (*responsiveness*) mendapatkan nilai positif 1.01, jaminan (*assurance*) mendapatkan nilai positif 0.70, dan empati (*empathy*) mendapatkan nilai positif 5.80, pada dimensi bukti langsung (*tangible*) mendapatkan nilai positif 1.02. Tetapi terdapat beberapa poin yang dirasa pasien kurang puas terhadap kinerja yang diberikan oleh petugas Apotek Tujuh Sidoarjo, yaitu pada dimensi jaminan (*assurance*) mengenai petugas yang dinilai kurang dalam memberikan informasi mengenai exp. obat.