

RINGKASAN

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN RESEP DIABETES MELITUS DI PUSKESMAS PENELEH SURABAYA

Sinaina Alvi Sahara

Diabetes melitus, lebih sederhana disebut diabetes. Diabetes adalah kondisi serius, jangka panjang (atau “kronis”) yang terjadi ketika peningkatan kadar glukosa darah terjadi karena tubuh tidak dapat memproduksi hormon insulin apapun cukup atau tidak dapat menggunakan insulin yang dihasilkannya secara efektif.

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur terhadap kepuasan pasien terhadap layanan resep diabetes melitus di Puskesmas Peneleh Surabaya. Pengumpulan data diperoleh dari pembagian kuesioner kepada pasien diabetes melitus. Penelitian ini menggunakan metode analisis *gap servqual* dengan pengamatan pada 5 parameter yaitu *responsiveness, reliability, tangibles, assurance, empathy* untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Peneleh Surabaya. Sedangkan diagram kartesius untuk menentukan skala prioritas dalam melakukan perbaikan kualitas layanan.

Hasil perhitungan *servqual* pada dimensi kehandalan terdapat hasil nilai *gap* positif dan negatif. Hasil yang positif diantaranya P1 Kecepatan layanan obat tersedia dengan lengkap dengan nilai *gap* (0,22), P2 Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum dengan nilai *gap* (0,21), P4 Petugas farmasi memberi informasi aktifitas yang dikurangi selama pengobatan dengan nilai *gap* (0,13), sedangkan hasil yang negatif P3 Petugas memberikan informasi cara pemakaian dan dosis obat kepada pasien dengan nilai *gap* (-0,18) dari hasil *gap* yang negatif pasien kurang setuju pada pernyataan P3 Petugas memberikan informasi cara pemakaian dan dosis obat kepada pasien karena petugas tidak memberikan informasi dosis obat.

Pada dimensi ketanggapan terdapat hasil nilai *gap* positif dan negatif. Hasil yang positif P5 Petugas segera mengerjakan resep ketika ada resep yang datang dengan nilai *gap* (0,19), sedangkan hasil yang negatif P6 Petugas menanggapi keluhan pasien dengan baik dengan nilai *gap* (-0,43) dari hasil *gap* yang negatif pasien kurang setuju pada pernyataan P6 Petugas menanggapi keluhan pasien dengan baik karena petugas kurang menanggapi keluhan pasien. Pada dimensi jaminan terdapat hasil nilai *gap* positif P7 Obat yang diterima pasien dalam keadaan bersih dengan hasil nilai *gap* (0,07). Pada dimensi empati terdapat hasil nilai *gap* positif dan negatif. Hasil yang positif P8 Petugas farmasi melayani dengan ramah dan sopan dengan nilai *gap* (0,11), sedangkan hasil yang negatif P9 Pasien merasa nyaman selama menunggu obat dengan hasil nilai *gap* (-0,1) dari hasil *gap* yang negatif pasien kurang setuju pada pernyataan P9 Pasien merasa nyaman selama menunggu obat. Pada dimensi bukti fisik terdapat hasil nilai *gap* positif semua diantaranya P10 Petugas berpakaian rapi dan sopan dengan hasil nilai *gap* (0,2),

P11 Kenyamanan dan kebersihan di ruang tunggu dengan hasil nilai gap (0,51), P12 Meja penyerahan obat rapi dan bersih dengan hasil nilai gap (0,23).

Dari analisa kuadran berdasarkan diagram kartesius Kuadran 1, dimana kuadran yang masuk dalam kuadran ini menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan atau tidak memuaskan. Pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian dan segera diperbaiki atau ditingkatkan adalah pernyataan P3 Petugas memberikan informasi cara pemakaian dan dosis obat kepada pasien. P6 Petugas menanggapi keluhan pasien dengan baik P9 Pasien merasa nyaman selama menunggu obat. Kuadran 2, dimana kuadran yang masuk dalam kuadran ini menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan. Sehingga pihak dari Puskesmas Peneleh Surabaya dapat terus mempertahankan kinerja yang telah dicapai. Pelayanan yang perlu dipertahankan adalah pernyataan P1 Kecepatan layanan obat tersedia dengan lengkap, P2 Petugas melayani dengan ramah dan tersenyum, P4 Petugas farmasi memberi informasi aktifitas yang dikurangi selama pengobatan, P5 Petugas segera mengerjakan resep ketika ada resep yang datang, P7 Obat yang diterima pasien dalam keadaan bersih, P10 Petugas berpakaian rapi dan sopan. Kuadran 3, dimana kuadran yang masuk dalam kuadran ini menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan dibandingkan faktor yang lainnya, pelaksanaannya oleh Puskesmas biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan. Pelayanan yang dianggap kurang penting adalah P8 Petugas farmasi melayani dengan ramah dan sopan, P11 Kenyamanan dan kebersihan di ruang tunggu, P12 Meja penyerahan obat rapi dan bersih. Kuadran 4, dimana kuadran yang masuk dalam kuadran ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting dibandingkan faktor yang lainnya, akan tetapi kinerjanya lebih memuaskan, sehingga dinilai berlebihan. Pelayanan yang memiliki kinerja tinggi adalah P5 Petugas segera mengerjakan resep ketika ada resep yang datang.

Puskesmas Peneleh Surabaya diharapkan lebih memperhatikan pemberian informasi dosis obat kepada pasien, menanggapi keluhan pasien dengan baik, memberikan kenyamanan kepada pasien selama menunggu obat dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan dan perlu dilakukan penelitian selanjutnya mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Dikarenakan tingkat kepuasan perlu dievaluasi secara berkala dan tingkat kepuasan pasien.