

RINGKASAN

ANALISIS KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN ANTAR OBAT PADA DEPO FARMASI RAWAT JALAN RSUD HAJI PROVINSI JAWA TIMUR

YULIHA

Kepuasan Pelanggan merupakan prioritas utama yang wajib dicapai pada setiap upaya pelayanan kesehatan. Peningkatan jumlah pelanggan pada tiap poli rawat jalan mempunyai dampak signifikan pada jumlah pelanggan yang antri obat di depo farmasi rawat jalan. Untuk mengurangi antrian dan waktu tunggu maka dibuat inovasi berupa pelayanan antar obat. Penilaian terhadap pelayanan antar obat ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang dapat menggambarkan kemampuan dalam memenuhi harapan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan antar obat dengan mengidentifikasi antara harapan dan persepsi dari pelanggan dengan analisis deskriptif menggunakan metode kuantitatif dan observasional prospektif melalui penyebaran kuesioner kepuasan pelanggan terhadap layanan antar obat kepada 200 responden yang menggunakan jasa antar obat.

Dari hasil penelitian responden terbanyak yang menggunakan layanan antar obat berjenis kelamin perempuan sebesar 120 responden (60%), responden terbanyak berusia 66 tahun atau lebih sebesar 61 responden (30,5%), berdasarkan pekerjaan terbesar responden dengan pekerjaan lain-lain sebesar 125 responden (62,5%). Penilaian kepuasan pelanggan dianalisis menggunakan metode *servqual* dengan lima indikator yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy*. Hasil rekapitulasi mean total skoring dari 5 indikator diperoleh rata-rata pelanggan puas atas pelayanan antar obat terutama pada indikator *assurance* dengan mean total skoring 822,00. Dari analisis skoring skala likert yang bernilai positif, selanjutnya dilakukan analisis kembali untuk mengetahui nilai *gap* atau kesenjangan layanan antar obat melalui analisis *Gap servqual* yang diperoleh dari selisih skor persepsi dengan skor harapan pelanggan dengan 17 atribut kuesioner. Hasil analisis *gap*, diperoleh 14 atribut bernilai positif yang berarti persepsi dari pelanggan lebih besar dari harapan. Terdapat juga 3 atribut yang bernilai *gap* negatif yang menandakan persepsi dari pelanggan lebih kecil dari harapan. Nilai *gap* negatif terdapat pada atribut tarif layanan antar obat (Rel1) dengan nilai -71, Kecepatan petugas antar obat (Rel2) dengan nilai -53, dan atribut kerapian serta identitas petugas antar obat (Tang2) dengan nilai -16 yang menandakan layanan antar obat dinilai masih kurang memuaskan pelanggan.

Analisis selanjutnya menggunakan diagram kartesius yang berguna untuk pemetaan posisi masing-masing atribut agar diketahui secara detail atribut mana aja yang harus diperbaiki, dipertahankan maupun yang harus ditingkatkan.

Pada kuadran I terlihat atribut tarif layanan obat (Rel1), kecepatan petugas antar obat (Rel2), dan kerapian serta identitas petugas (Tang2) menunjukkan kepuasan pelanggan belum terbentuk karena kinerja layanan antar obat yang belum maksimal. Pada kuadran III atribut formulir pendaftaran (Ass3), ruang layanan antar obat terlihat bersih dan nyaman (Tang1), pemberian *contact person* saat ada

pertanyaan mengenai obat (Resp3), dan petugas mendengarkan saran dan kritik dari pelanggan (Emp3) masih perlunya perbaikan karena kinerja layanan antar obat dirasa kurang memuaskan walaupun kurang penting bagi pelanggan. Sedang pada kuadran II dan kuadran IV sudah sesuai dengan harapan pelanggan, terdapat pada atribut kesesuaian obat yang diterima (Rel3), jangkauan layanan antar obat seluruh wilayah surabaya (Rel4), tidak perlu mengantri (Ass1), kesesuaian alamat pengiriman (Ass2) dan pada kuadran IV terdapat pada atribut cepat dan tanggap dalam menjawab pertanyaan (Resp1), kejelasan informasi yang disampaikan (Resp2), adanya kepedulian tanpa melihat status (Emp1), penyerahan obat dengan ramah dan sopan (Emp2).

Kesimpulan dari penelitian ini terdapat 3 atribut yang bernilai *gap* negatif juga terletak pada kuadran I, yang perlu mendapatkan perhatian khusus dan perbaikan sebagai prioritas yang diutamakan, yaitu pada indikator *reliability* (Rel1) atribut tarif layanan antar obat, (Rel2) kecepatan waktu pengiriman dan indikator *tangible* (Tang2) atribut kerapian dan identitas diri petugas antar obat. Pelayanan antar obat yang telah sesuai dengan ekspektasi pelanggan harus dipertahankan dan ditingkatkan agar kepuasan pelanggan dapat terjaga baik secara *reliability, assurance, tangible, responsiveness dan empathy*. Diperlukannya standar operasional pelayanan dan mensosialisasikan kepada seluruh petugas pelayanan antar obat agar tidak terjadi miskomunikasi sehingga kualitas mutu pelayanan antar obat terus meningkat bersamaan dengan meningkatnya pelanggan antar obat di Depo Farmasi Rawat Jalan RSUD Haji Provinsi Jawa Timur.