

RINGKASAN

PROFIL TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN BERUPA LAYANAN PENGIRIMAN OBAT (Studi dilakukan di Apotek Dharmahusada Surabaya)

Rahma Kurnia Febriyanti

Pelayanan adalah kegiatan menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau pasien dengan penampilan produk sebaik-baiknya. Pelayanan obat meliputi menjelaskan cara pakai obat, aturan pakai, indikasi efek samping obat dan cara penyimpanannya. Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan, kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi setelah konsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi ekspektasi pasien.

Tujuan dilakukan penelitian untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian berupa layanan pengiriman obat di Apotek Dharmahusada Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berupa layanan pengiriman obat yang dianalisis menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan berisi 5 (daya tanggap, kehandalan, jaminan empati bukti fisik) dimensi dengan total 19 pertanyaan. Populasi pada penelitian ini sebesar 150 dengan besar sampel 60 responden. Data yang terkumpul dibandingkan dengan jumlah bobot dengan ketentuan sangat tidak puas/sangat tidak penting : 0%-20%, kurang puas/kurang penting : 21%-40%, cukup puas/cukup penting : 41%-60%, puas/penting : 61%-80%, sangat puas/sangat penting : 81%-100%.

Hasil total kuesioner 19 pertanyaan untuk jawaban kinerja diperoleh hasil dalam kategori sangat puas. Artinya dari total keseluruhan kuesioner 5 dimensi dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan pengiriman obat di Apotek Dharmahusada Surabaya pelanggan sudah sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil total kuesioner 19 pertanyaan untuk jawaban harapan diperoleh hasil dalam kategori sangat penting. Artinya dari total keseluruhan kuesioner 5 dimensi dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan pengiriman obat yang tersedia di Apotek Dharmahusada Surabaya menurut pasien sangat penting terhadap mutu pelayanan yang sudah diberikan. Diharapkan Apotek Dharmahusada terus memberikan layanan tersebut kepada masyarakat dan mempertahankan mutu pelayanan karena menurut pasien sangat penting.

Hasil diagram kartesius Faktor yang perlu dipertahankan (Kuadran II) lebih banyak jumlahnya dibandingkan dengan faktor yang perlu diprioritaskan (Kuadran I), artinya secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh Apotek Dharmahusada Surabaya sudah cukup memuaskan.

Hal ini dikarenakan pasien yang menggunakan layanan pengiriman obat di Apotek Dharmahusada Surabaya merasa terbantu atas adanya layanan tersebut dan memudahkan pasien dalam membeli obat harapannya mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dan sudah sesuai dengan harapan mereka.