

RINGKASAN

ANALISA KEPUASAN PASIEN UNTUK MENINGKATKAN VOLUME PENJUALAN DI APOTEK “ABC” SURABAYA (Studi dilakukan di Apotek ABC Nginden Intan Utara Surabaya)

Mohammad Saleh Helmi

Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan. Apotek “ABC” Nginden Intan Utara Surabaya merupakan salah satu apotek besar yang berada di Surabaya yang memiliki banyak cabang. Apotek “ABC” Nginden Intan Utara Surabaya terkenal karena merupakan apotek yang lengkap dan buka setiap hari. Volume penjualan di Apotek “ABC” Nginden Intan Utara Surabaya saat ini masih belum mencapai target yang ditentukan. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien untuk meningkatkan volume penjualan di Apotek “ABC” Nginden Intan Utara Surabaya, berdasarkan parameter *reliability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangible*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Apotek ABC Nginden Intan Surabaya. Hasil penelitian yang telah dilakukan dalam rentang waktu selama tiga bulan yaitu bulan April – Juni 2021 diperoleh pasien sebagai responden yang telah memenuhi kriteria sebanyak 98 orang. Data tersebut di peroleh dari hasil hitung kuisioner dengan menggunakan SPSS. Kuisioner tersebut dibagikan kepada pasien yang membeli di Apotek ABC Nginden Intan Surabaya. Keseluruhan data yang di dapatkan selama penelitian diolah kemudian di analisa untuk menentukan tingkat kepuasan pasien.

Karakteristik responden didalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, yaitu perempuan lebih banyak (51%), berdasarkan usia diperoleh nilai tertinggi pada kisaran usia 26-35 tahun sebanyak 47 responden (48%). Pendidikan responden menunjukkan bahwa pendidikan terbesar SMA/SMK yaitu 40 responden (41%) Selanjutnya pekerjaan responden yaitu 33 responden (34%) bekerja sebagai wiraswasta. Kunjungan pasien terbanyak yaitu kunjungan lama sebanyak 96 responden. Secara keseluruhan, dari hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan Apotek ABC Nginden Intan, dari perhitungan nilai *Gap Servqual* semua dimensi menggambarkan nilai negatif yang artinya kenyataan yang diterima kurang dibandingkan harapan pasien. Atribut pertanyaan yang menjadi indikator prioritas tinggi untuk perbaikan yaitu petugas apotek mempunyai pengetahuan tentang obat-obatan dan keterampilan yang baik dalam bekerja dengan nilai *Gap* -1,071, pada atribut pertanyaan ini merupakan persepsi dengan selisih nilai *Gap* tertinggi dari semua atribut pertanyaan. Kuadran A merupakan bidang untuk prioritas perbaikan yang utama karena atribut yang ada dalam kuadran ini dianggap sangat penting bagi kepuasan pasien. Apotek perlu melakukan perbaikan sebaik mungkin untuk meningkatkan kepuasan