RINGKASAN

PROFIL KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN SWAMEDIKASI DI APOTEK TIGA DUA LIMA SURABAYA

Zahro Suryana Arief

Pelayanan swamedikasi merupakan upaya masyarakat untuk mengobati diri sendiri sehingga sangat penting untuk pihak apotek memastikan kualitas kesehatan pasien dapat tercapai. Pelayanan dalam kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap pelanggan yang datang kembali berkunjung di apotek yang sama dan kepuasan responden dapat diukur menggunakan 5 parameter dimensi pelayanan yaitu *realiability, responsiveness, assurance, emphaty* dan *tangible*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan swamedikasi berdasarkan metode *Service Quality* dengan alat pengumpul data yang digunakan yaitu kuesioner dan dilakukan analisis kuantitatif menggunakan analisa Gap, *Customer satisfaction index* dan diagram kartesius yang dilakukan dengan bantuan program SPSS.

Karakteristik reponden yang diperoleh dengan jumlah responden tertinggi, berdasarkan karakteristik usia yaitu rentang usia 36-45 tahun sebesar 37%, berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan sebesar 64%, berdasarkan tingkat pendidikan tertinggi yaitu pendidikan SMA sebesar 55% dengan jenis pekerjaan sebagai pegawai swasta sebesar 41% dan jumlah kunjungan tertinggi yaitu responden yang telah datang berkunjung lebih dari 5 kali sebesar 76%.

Hasil penelitian analisis kesenjangan (gap) antara pelayanan yang telah diberikan oleh apotek terhadap harapan pasien, diperoleh nilai pada dimensi kehandalan -0,13 ketanggapan 0,44 jaminan -0,19 empati -0,23 dan bukti nyata -0,6 dengan rata-rata nilai pada keseluruhan 5 parameter dimensi pelayanan sebesar -0,14 menunjukkan bahwa tingkat kinerja masih dibawah harapan responden.

Diagram kartesius untuk mengetahui pemetaan atau letak masing-masing variabel indikator. Hasil yang diperoleh pada kuadran I variabel indikator yang termasuk yaitu petugas apotek memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat yang benar (A4), petugas apotek memberitahu makanan dan minuman yang harus dihindari selama terapi (A6), petugas apotek memberitahu tentang efek samping dari obat (A7), petugas apotek memberitahu tentang obat-obatan lain yang harus dihindari selama terapi (A8), apotek menyediakan obat-obatan yang lengkap (C3), lokasi apotek mudah dijangkau (E1), pada kuadran ini belum sesuai dengan yang diharapkan pasien sehingga apotek perlu memprioritaskan perbaikan pada variabel indikator. Pada kuadran II variabel indikator yang termasuk yaitu datang ke apotek karena percaya terhadap pelayanan yang diberikan (A1), petugas apotek memberitahu kapan harus mengkonsumsi obat (A5), petugas apotek mampu menjawab pertanyaan pasien terkait masalah obat (A9), petugas apotek melayani pasien dengan cepat dan tanggap (B1), konsultasi yang diberikan oleh tenaga apotek yang terpercaya (B2), apotek menyediakan obat dengan harga yang terjangkau (C2), petugas apotek melayani dengan ramah (D1), tersedia tempat duduk yang cukup untuk mengantre (E3), pada kuadran ini telah sesuai dengan yang

diharapkan sehingga harus mempertahankan kinerjanya. Pada kuadran III variabel indikator yang termasuk yaitu petugas apotek menanyakan alergi obat yang pernah dialami (A2), petugas apotek akan selalu membantu untuk mendapatkan informasi tentang obat (D2), tersedia tv, majalah, koran untuk menghilangkan kejenuhan saat menunggu antrean (E2), tersedia ac atau kipas angin untuk sirkulasi udara yang baik (E4), tersedia keranjang sampah untuk menciptakan suasana bersih diruang tunggu (E5), tersedia ruangan atau tempat khusus untuk berkonsultasi (E6), obat-obtan disimpan dengan rapi dalam rak yang tidak berdebu, terlindung dari cahaya matahari langsung dan kelembapan (E7), pada kuadran ini perbaikan dengan peningkatan kualitasnya memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki karena responden menilai variabel indikator tersebut tidak terlalu penting bagi responden. Pada kuadran IV variabel indikator yang termasuk yaitu petugas apotek memberikan informasi tentang cara pemakaian obat (A3), petugas apotek memberikan penjelasan yang dapat dipahami dengan baik (A10), obat dan alat kesehatan yang dicari selalu ada (C1), pada kuadran ini pelaksanaannya dinilai telah baik, namun responden tidak menganggapnya penting sehingga dinilai berlebihan. Pengelola apotek sebaiknya tidak mencurahkan perhatian pada variabel indikator tersebut dan dapat berkonsentrasi memperbaiki variabel indikator yang menjadi prioritas perbaikan.

Customer Satisfaction Index digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan hasil yang bernilai 73% yang menunjukkan bahwa keseluruhan responden merasa puas dan nilai *customer satisfaction Index* dapat meningkat dengan memperbaiki dan meningkatkan kinerja dalam pelayanan swamedikasi yang diberikan oleh apotek.