

RINGKASAN

PROFIL KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK NABATA SURABAYA

Shintya Bella Aprilia

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang berkaitan dengan sediaan farmasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kesehatan pasien. Pelayanan dalam kepuasan pelanggan berpengaruh pada minat pelanggan untuk kembali berkunjung di apotek yang sama. Kepuasan yaitu tingkat perasaan seseorang dengan membandingkan hasil kinerja pelayanan yang dirasakan dan harapannya. Kepuasan responden diukur menggunakan 5 dimensi pelayanan yaitu kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti fisik (*tangible*). Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui profil kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di apotek dengan jumlah sampel sebesar 100 responden, dibagikan melalui lembaran kuesioner yang telah di uji validitas dan reliabilitas.

Data responden yang diperoleh didasarkan jumlah responden terbanyak, berdasarkan karakteristik jenis kelamin yaitu berjenis kelamin perempuan sebesar 58%, berdasarkan usia yaitu rentang usia 35–45 tahun sebesar 32% sedangkan didasarkan tingkat pendidikan, terbanyak adalah lulusan SMA senilai 64% data penelitian berdasarkan jenis pekerjaan diperoleh 41% dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga dan jumlah kunjungan terbanyak yaitu orang yang telah berkunjung 2-5/lebih sebesar 80%.

Hasil penelitian analisis *Service Quality*, nilai kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan -0,41 dimensi ketanggapan 0,06 dimensi jaminan 0,01, empati -0,75 dan dimensi bukti nyata -0,78 dengan rata-rata nilai pada keseluruhan 5 dimensi sebesar -0,37 menunjukkan nilai gap negatif bahwa tingkat kinerja masih dibawah harapan responden.

Customer satisfaction Index digunakan untuk menentukan kepuasan pelanggan secara menyeluruh. Hasil *Customer satisfaction index* bernilai 75% bahwa nilai keseluruhan responden menunjukkan arti puas dalam pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh pihak apotek.

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui letak setiap indikator dari dimensi. Kuadran A menunjukkan faktor yang dianggap penting tetapi mengecewakan, indikator tersebut yaitu A1, A2, D2, D3 dan E3. Pada kuadran B merupakan faktor yang dianggap penting dan memuaskan yaitu indikator A4, B2, C2, C4, D4 sedangkan kuadran C merupakan faktor yang dianggap kurang penting dan tidak memuaskan yaitu indikator D1, E1, E2, E4, E5 dan kuadran D merupakan faktor yang dianggap kurang penting tetapi memuaskan yaitu indikator A3, B1, C1, C3, D2.