RINGKASAN

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESEP DI APOTEK KAPUAS FARMA SURABAYA SELAMA PERIODE FEBRUARI – APRIL 2021

Luke Tania Mulyanto

Pada era ini, tingkat kesadaran masyarakat tentang kesehatan semakin tinggi, dan yang menjadi aset utama dalam kehidupan adalah kesehatan. Sehingga kebutuhan akan sarana kesehatan semakin meningkat. Salah satu sarana kesehatan adalah apotek. Hal ini menjadi tututan bagi apotek agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan kesehatannya. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan resep dapat dilihat melalui kepuasan yang diberikan oleh pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep di Apotek Kapuas Farma Surabaya yang dilihat dari 5 dimensi yaitu *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (bukti fisik).

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin dengan toleransi kesalahan 10% dan didapatkan hasil sebanyak 80 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling.* Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang berisi 20 butir pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Kuesioner ini merupakan bentuk penjabaran dari 5 dimensi yang ada pada tujuan penelitian dan diukur menggunakan 5 skala likert.

Dalam penelitian ini didapatkan hasil untuk karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebanyak 39 orang (49%) merupakan perempuan dan 41 orang (51%) merupakan laki-laki. Untuk karakteristik responden berdasarkan usia sebanyak 46 orang (58%) berusia 46-55 Tahun, 22 orang (28%) berusia 36-45 tahun, 8 orang (10%) berusia 26-35 tahun, 4 orang (5%) berusia 18-25 tahun. Untuk karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir sebanyak 56 orang (70%) memiliki riwayat pendidikan terakhir SMA, 21 orang (26%) memiliki riwayat pendidikan terakhir D4/S1, 2 orang (3%) memiliki riwayat pendidikan D3, 1 orang memiliki riwayat pendidikan SMP. Pada hasil pengolahan data didapatkan hasil rata-rata indeks persepsi pasien dan harapan pasien dari dimensi bukti fisik sebesar 81% (sangat puas). Dari dimensi kehandalan didapatkan rata-rata indeks sebesar 79% (puas). Dari dimensi daya tanggap didapatkan rata-rata indeks sebesar 81% (sangat puas). Dari dimensi jaminan didapatkan rata-rata indeks sebesar 82% (sangat puas). Dari dimensi empati didapatkan rata-rata indeks sebesar 81% (sangat puas).

Berdasarkan penelitian tentang analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek Kapuas Farma Surabay periode Febuari-April 2021 dengan model GAP ServQual, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kapuas Farma Surabaya adalah sangat puas. Disarankan bagi Apotek Kapuas Farma Surabaya untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian khususnya yang berkaitan dengan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik. Bagi Peneliti disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di lokasi yang berbeda agar dapat diketahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan resep.