

## RINGKASAN

### TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTEK LIBRA SURABAYA SELAMA PERIODE FEBRUARI – APRIL 2021

(Studi dilakukan di Apotek Libra 1 Jalan Arief Rahman Hakim No.64)

VEULI VEBBI YANA DEWI

Perkembangan zaman membuat semakin banyak persaingan dalam bisnis perapotekan mengakibatkan Apotek berlomba untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mutu Pelayanan kesehatan seperti di Apotek bergantung pada kebutuhan dan tuntutan konsumen yang berkaitan dengan kepuasan.

Kepuasan pada setiap pasien dimana tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kefarmasian. Jika ingin melakukan peningkatan kualitas pelayanan maka diperlukan survei tingkat kepuasan pasien yang dikenal dengan nama *sevqual*. Kelima aspek tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*).

Penelitian ini dilakukan di Apotek Libra Surabaya selama 3 bulan, dimulai bulan Februari 2021 sampai dengan bulan April 2021. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analitik melalui pendekatan *survey*. Sampel dari penelitian ini adalah pasien yang datang ke Apotek Libra Surabaya untuk melakukan pembelian resep obat yang dihitung dengan menggunakan rumus slovin dengan toleransi kesalahan 10% sebesar 90 pasien/responden. Sampel diambil dengan metode *non probability sampling* dengan Instrumen yang diukur menggunakan skala likert dengan 5 skala yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, dan sangat puas dengan skor berurutan 1, 2, 3, 4, 5. Kuesioner yang akan digunakan di lakukan uji validitas dan uji reabilitas dengan menggunakan *crobanch alpha*. Data yang diperoleh dianalisa menggunakan program SPSS. Indeks rata-rata % kepuasan di intepretasikan menjadi sangat tidak puas (0 – 19,9), tidak puas (20 – 39,99), cukup puas (40 – 59,99), puas (60 – 79,99), dan sangat puas (80 – 100).

Berdasarkan penelitian , dapat dilihat bahwa dari 82 responden sebanyak 29 orang (35,37%) berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 53 orang (64,63%) berjenis kelamin perempuan. usia paling banyak yaitu 48 responden (58,54%) berusia 18 – 49 tahun, diikuti dengan 25 responden (30,49%) berusia 50 tahun keatas, dan paling sedikit yaitu 10 responden (10,97%) berusia 15 – 17 tahun. responden yang mempunyai pekerjaan kategori ibu rumah tangga lebih banyak yaitu sebesar 45 (54,88%) orang dan yang paling rendah adalah Pengawai Negeri sebesar 5 orang (6,1%) sedangkan Wiraswasta sebanyak 20 orang (24,39%) dan Pengusaha sebesar 12 orang (14,63%).

Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan hasil rata-rata indeks kepuasan pasien dan harapan pasien Dimensi Keandalan (*Reliability*) sebesar 92,33% , Ketanggapan (*Responsiveness*) 92,33 , Empati (*Emphaty*) 92,38%., Jaminan (*Assurance*) 92,37%, Bukti Langsung (*Tangible*) 77,31%.semuanya dapat memenuhi karena dinyatakan pasien sangat puas dengan pelayanan di Apotek Libra Surabaya.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien