

RINGKASAN (RESUME ARTIKEL)

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT, PUSKESMAS dan APOTEK TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DENGAN METODE SERVQUAL

Khusnul Chotimah

Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien. Ketidakpuasan pasien yang paling sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan dokter, perawat, apoteker, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penemuan resep dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan. Tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi yakni dimensi kehandalan (*reliability*) adalah pemberian informasi obat oleh petugas apotek. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu berkaitan kecepatan pelayanan obat. Jaminan (*assurance*) adalah kelengkapan obat dan kemurahan harga obat. Empati (*emphaty*) adalah keramahan petugas apotek. Bukti langsung (*tangibles*) adalah kecukupan tempat duduk di ruang tunggu apotek, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu. Tujuan dari penelitian (resume artikel) ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan pelayanan kefarmasian di rumah sakit, puskesmas, dan apotek berdasarkan lima dimensi tersebut dengan metode servqual. Penelitian (resume artikel) ini menggunakan dari lima artikel yang berbeda yaitu tiga artikel nasional dan dua artikel internasional. Tingkat kepuasan dari semua artikel diukur menggunakan metode SERVQUAL (*Service Quality*) dengan membagikan kuesioner berdasarkan nilai gap yaitu selisih antara nilai kinerja dan harapan. Hasil dari penelitian (resume artikel) yaitu pada artikel 1, 2, dan 3 tidak terdapat uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kelayakan kuesioner tersebut. Pada artikel 1 tidak menggunakan diagram kartesius dan tidak terdapat daftar atribut/pertanyaan kuesioner. Dari seluruh lima artikel mengukur kualitas pelayanan rawat jalan dengan metode SERVQUAL yang memperhatikan 5 dimensi yaitu 1) bukti langsung, 2) kehandalan, 3) daya tanggap, 4) jaminan, dan 5) empati. Pada tiap artikel terdapat nilai rata-rata gap yang digunakan untuk menegetahui nilai kesenjangan antara kinerja dan harapan. Dari nilai rata-rata gap tersebut menunjukkan bahwa pasien secara keseluruhan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasan pasien sudah baik.

Kata Kunci: tingkat kepuasan, kualitas pelayanan, gap