

RINGKASAN

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RESEP DI APOTEK MEGA FARMA SURABAYA SELAMA PERIODE MARET – MEI 2021

Syarotul Masrufah

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengkoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Mega Farma Surabaya. Penelitian ini menggunakan data perspektif dengan cara kuesioner 25 pertanyaan yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang mengambil obat di Apotek Mega Farma Surabaya. Sampel penelitian yang diambil yaitu sebanyak 90 responden.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di Apotek Mega Farma Surabaya menunjukkan bahwa kategori tingkat kepuasan terbesar yaitu pada dimensi jaminan (*Assurance*) sebanyak 85,33%, dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) 85,38%, dimensi empati (*Emphaty*) 84,36%, dimensi jaminan (*Tangibles*) bukti fisik 85,6% %, dan terakhir yaitu dimensi kehandalan (*Reliability*) sebanyak 85,69% %. Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan kefarmasian pada di Apotek Mega Farma Surabaya puas.

Disarankan bagi Apotek Mega Farma Surabaya untuk tetap mempertahankan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien dengan terus meningkatkan pelayanan kefarmasian agar tercipta kualitas pelayanan kesehatan yang baik. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan penelitian dengan membedakan antara pasien baru dan pasien lama serta faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.