

## RINGKASAN

### ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN RESEP DI APOTEK KIMIA FARMA 23 KENDANGSARI SURABAYA

Evi Erniyana

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktik kefarmasian oleh apoteker. Kualitas pelayanan kesehatan seperti di apotek bergantung pada kebutuhan dan tuntutan konsumen yang berkaitan dengan kepuasan. Salah satu indikator untuk mengukur keberhasilan pelayanan kefarmasian di apotek adalah dengan mengukur kepuasan pelanggan. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui demografi pasien dan atribut dari seluruh dimensi kualitas pelayanan yang mana yang akan diprioritaskan untuk memperbaiki layanan di Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari Surabaya.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Dengan menggunakan kuesioner sebagai alat ukurnya, metode pengambilan sampel secara *purposive sampling*, diukur dengan skala likert dan diagram kartesius dimana hasil pernyataan atribut akan terpetakan menjadi 4 kuadran A, B, C dan D, dimana kuadran A berarti prioritas utama untuk perbaikan, kuadran B mempertahankan kualitas layanan, kuadran C yang artinya prioritas rendah dan kuadran D yang artinya berlebihan. Penelitian dilakukan pada bulan April 2021 dengan populasi yang dijangkau adalah pasien yang membeli resep di Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari Surabaya. Kuesioner yang digunakan memiliki 18 atribut pernyataan, yang kemudian dibagikan kepada 30 responden untuk diuji validitas dengan menggunakan signifikansi 0,05% diperoleh hasil pemetakan  $R_{tabel}$  0,361 dan reliabilitas menggunakan instrument *Cronbach alpha* dengan koefisien  $>0,60$ . Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan hasil valid dan reliabel. Kuesioner kemudian dibagikan kepada 100 responden untuk mengetahui hasil kepuasan pelayanan resep di Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari Surabaya.

Hasil dari penelitian menurut demografi 100 responden didapatkan kepuasan pelanggan di Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari Surabaya memiliki responden terbanyak berjenis kelamin perempuan dengan rentan usia 31-40 tahun memiliki pendidikan terakhir terbanyak adalah sarjana, pekerjaan terbanyak swasta/wiraswasta, kunjungan sebanyak lebih dari 7x. Tingkat kepuasan pelanggan diukur menggunakan model SERVQUAL (*Service Quality*) terhadap 5 dimensi kualitas layanan yaitu *responsiveness*, *assurance*, *tangible*, *emphaty*, dan *reliability*.

Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah dimensi *tangible* hasil kesesuaian -0,382 dengan kesenjangan 91,57% atribut pernyataan pada dimensi *tangible* yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah adalah ruang tunggu apotek bersih kesesuaian -0,31 dengan kesenjangan 93,08% dan kepuasan terendah adalah Toilet apotek bersih memiliki kesesuaian -0,47 dengan kesenjangan 89,84%. Kepuasan tertinggi kedua terdapat pada Dimensi *assurance* hasil kesesuaian -0,383 dengan kesesuaian 91,32% atribut yang memiliki tingkat

kepuasan tertinggi dari dimensi ini adalah obat yang dijual terjamin keasliannya dengan kesesuaian -0,13 dan kesenjangan 96,97% nilai kepuasan terendah adalah obat yang dibutuhkan konsumen selalu tersedia di apotek dengan kesesuaian -0,70 dan kesenjangan 85,16%. Dimensi *empathy* merupakan dimensi dengan kepuasan tertinggi ketiga dengan kesesuaian -0,416 dan kesenjangan 90,73% atribut yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi yaitu karyawan apotek tidak membeda-bedakan status sosial pasien dengan kesesuaian -0,29 dan kesenjangan 93,45% kepuasan terendah adalah karyawan apotek melayani sesuai antrian resep dengan kesesuaian -0,60 dan kesenjangan 86,87%. Dimensi *reliability* merupakan dimensi tertinggi berikutnya dengan kesesuaian -0,502 dan kesenjangan 89,02% atribut pernyataan yang merupakan kepuasan tertinggi adalah karyawan apotek memberi etiket cara pakai dengan kesesuaian -0,30 dan kesenjangan 93,11% kepuasan terendah adalah karyawan apotek memberikan penjelasan cara penggunaan obat dengan jelas dan mudah di mengerti dengan kesesuaian -0,68 dan kesenjangan 85,08%. Dimensi *responsiveness* merupakan dimensi yang memiliki nilai kepuasan terendah dibandingkan dimensi-dimensi lain dengan kesesuaian -0,56 dan kesenjangan 87,64% atribut pernyataan dengan hasil tertinggi adalah karyawan apotek menjawab dengan cepat dan tepat pertanyaan pasien dengan kesesuaian -0,41 dan kesenjangan 90,80% atribut yang memiliki nilai terendah adalah kecepatan pelayanan racikan max 30 menit dan non racikan max 15 menit dengan kesesuaian -0,94 dan kesenjangan 79,60%.

Pemetakan diagram kartesius berdasarkan hasil kepuasan pelanggan didapatkan 4 atribut pernyataan pada kuadran A, 6 atribut pernyataan pada kuadran B, 4 atribut pernyataan pada kuadran C dan 4 atribut pernyataan pada kuadran D. atribut pernyataan yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah obat yang dibutuhkan konsumen selalu tersedia di apotek, karyawan apotek melayani sesuai antrian resep, karyawan apotek memberikan penjelasan cara penggunaan obat dengan jelas dan mudah di mengerti, karyawan apotek memberikan penjelasan cara penggunaan obat dengan jelas dan mudah di mengerti. Dimensi atribut pernyataan yang memiliki nilai kepuasan terendah dibandingkan atribut pernyataan lain adalah dimensi 3 *responsiveness* yaitu kecepatan pelayanan racikan max 30 menit dan non racikan max 15 menit dengan kesesuaian -0,94 dan tingkat kesenjangan 79,60%. Diagram kartesius terbanyak terdapat pada kuadran B yang menunjukkan kualitas layanan Apotek Kimia Farma 23 Kendangsari Surabaya menunjukkan cukup baik.