

RINGKASAN

PROFIL KEPUASAN PELAYANAN DI APOTEK IBUNDA SURABAYA

Nurmala Dewi Kurniasih

Kepuasan adalah tingkat keadaan yang dirasakan oleh seseorang yang merupakan hasil membandingkan penampilan atau *outcome* produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Kepuasan pasien merupakan komponen penting dalam pengukuran pelayanan dan perawatan suatu fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien dapat menjadi salah satu faktor terpenting dalam promosi kualitas layanan kesehatan ⁽⁵⁾.

Standar pelayanan kefarmasian disusun sebagai pedoman praktek apoteker dalam menjalankan praktek profesi dan untuk melindungi masyarakat dari pelayanan yang tidak profesional. Kualitas layanan farmasi dan pelayanan kefarmasian yang lebih baik dan berorientasi pada pasien harus terus dikembangkan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang senantiasa berubah dan meningkat, disamping dapat mengurangi resiko pengobatan ⁽⁶⁾.

Pada penelitian kali ini peneliti ingin melakukan penelitian di Apotek Ibunda Surabaya terkait kepuasan pelayanan karena adanya beberapa keluhan dari pasien tentang pelayanan kefarmasian di Apotek Ibunda diantaranya ketersediaan obat yang sering kali mengalami kekosongan atau habis, pelayanan yang sering kali dinilai kurang ramah, serta keluhan tentang kurangnya jumlah Tenaga Kefarmasian dalam pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode diskriptif dan menggunakan parameter *Responsiveness* (Ketanggapan), *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), dan *Tangible* (Bukti Langsung).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di Apotek Ibunda Surabaya. Pengambilan data dilakukan pada bulan februari-maret 2022 dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Pelayanan kefarmasian yang di kaji adalah seputar tentang pelayanan resep dan pelayanan non resep (swamedikasi). Penelitian yang dilakukan secara keseluruhan memperoleh hasil puas dengan nilai gap 0,04. Dari segi dimensi nilai gap yang diperoleh adalah ketanggapan (*responsiveness*) 0,08 (puas), kehandalan (*reliability*) -0,03 (tidak puas), jaminan (*assurance*) 0,06 (puas), empati (*emphaty*) -0,11 (tidak puas), bukti langsung (*tangible*) 0,22 (puas). Dari analisa metric tingkat harapan dan kinerja diperoleh hasil 4 poin pertanyaan berada pada kuadran I, 7 poin pertanyaan berada di kuadran II, 4 poin pertanyaan berada di kuadran III, dan 5 poin pertanyaan berada di kuadran IV.