

RINGKASAN

PROFIL TINGKAT KEPUASAN PASIEN DALAM MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK GOLDEN FARMA SURABAYA

Febri Fajriyati

Kepuasan konsumen adalah penilaian pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan responden dapat diukur menggunakan lima parameter dimensi pelayanan yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui profil tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kefarmasian di Apotek Golden Farma berdasarkan metode *Service Quality* dengan alat pengumpul data yang digunakan yaitu kuesioner dan dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner lalu dianalisis kuantitatif dengan analisis GAP dan diagram kartesius dengan bantuan SPSS.

Karakteristik responden yang diperoleh dengan jumlah responden terbanyak berdasarkan usia yaitu berusia 26-35 tahun sebanyak 36,1%, berdasarkan jenis kelamin yaitu perempuan sebesar 65,1%, berdasarkan pendidikan terakhir pengunjung yaitu lulusan tingkat SMA/SMK sebanyak 62,7%, berdasarkan jenis pekerjaan yaitu sebagai pegawai swasta sebanyak 41,0%, berdasarkan jumlah kunjungan pasien dengan jumlah kunjungan tertinggi lebih dari satu kali yaitu sebanyak 84,3%.

Hasil dari analisis gap *servqual* menunjukkan bahwa nilai rata-rata pada setiap dimensi adalah 0,07 yang dimana pasien sudah merasa puas. Hasil penelitian nilai harapan memiliki nilai rata-rata paling besar terdapat pada variabel *Assurance* (jaminan) yaitu 3,49 sedangkan untuk nilai rata-rata yang paling kecil terdapat pada variabel *Reliability* (kehandalan) yaitu 3,34. Sedangkan untuk hasil nilai kinerja memiliki nilai rata-rata tertinggi yaitu terdapat pada variabel *Empathy* (empati) dengan nilai 3,52 dan untuk nilai rata-rata paling terendah yaitu terdapat pada variabel *Tangible* (Bukti Langsung) dengan nilai 3,39. Apabila nilai kinerja lebih besar dari nilai harapan maka menunjukkan bahwa pasien sudah puas akan pelayanan di Apotek.

Diagram kartesius untuk mengetahui letak masing-masing variabel indikator. Hasil yang diperoleh pada kuadran I variabel indikator yang termasuk yaitu Petugas menyampaikan informasi mengenai makanan atau minuman yang harus dihindari selama konsumsi obat (A7) dan ruang tunggu yang nyaman (E1), pada kuadran ini belum sesuai dengan yang diharapkan pasien sehingga apotek perlu memprioritaskan perbaikan pada variabel indikator. Pada kuadran II variabel indikator yang termasuk yaitu petugas menyampaikan informasi mengenai lama pemakaian obat (A5), petugas cepat tanggap terhadap keluhan pasien (B3), petugas melayani dengan sikap sopan dan ramah (C1), petugas memberikan perhatian dan mau mendengarkan keluhan pasien (D1), petugas memberikan pelayanan yang sama terhadap semua pengunjung (D2), petugas berpakaian rapi dan bersih (E3), pada kuadran ini telah sesuai dengan yang diharapkan sehingga harus mempertahankan kinerjanya. Pada kuadran III variabel indikator yang termasuk yaitu Petugas menyampaikan informasi mengenai indikasi/kegunaan

obat (A1), petugas menyampaikan informasi mengenai aturan pakai obat dengan jelas (A2), kelengkapan petugas dalam menjelaskan mengenai cara pakai obat (A3), petugas menyampaikan informasi mengenai efek samping obat (A4), petugas menyampaikan informasi mengenai penyimpanan obat (A6), petugas tanggap saat memberikan informan saat resep datang sampai obat diserahkan kepada pasien (B2), petugas memiliki pengetahuan yang baik dalam menyampaikan informasi mengenai keamanan dan mutu obat (C2), petugas tidak ragu-ragu dalam memberikan informasi obat (C3), petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti pasien (D3), tersedia brosur/leaflet/poster mengenai obat maupun kesehatan, pada kuadran ini perbaikan dengan peningkatan kualitasnya memiliki prioritas rendah untuk diperbaiki karena responden menilai variabel indikator tersebut tidak terlalu penting bagi responden. Pada kuadran IV variabel indikator yang termasuk yaitu etiket jelas dan mudah dibaca (E4), pada kuadran ini pelaksanaannya dinilai telah baik, namun responden tidak menganggapnya penting sehingga dinilai berlebihan.