

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KAMAR OBAT DI PUSKESMAS SURABAYA UTARA

Yaseer Thariq Hayaza 2013

Pembimbing: (I) Drs. Doddy de Queljoe, M.S, Apt., (II) Drs. Antonius Adji Prayitno, M.S., Apt

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian kamar obat dan melihat tingkat kualitas pelayanan kefarmasian, serta melihat dimensi apa saja yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian dilakukan dengan metode *probability sampling* secara *purposive sampling* (non-random sampling). Data dikumpulkan dari 100 responden di beberapa puskesmas di Surabaya Utara melalui kuesioner dan lembar observasi yang dilakukan oleh peneliti dan apoteker di puskesmas. Penelitian dilakukan pada bulan Maret – April 2013 dengan mengukur kepuasan pelayanan kefarmasian kamar obat dan tingkat kualitas pelayanan kamar obat. Ada lima dimensi yang digunakan untuk pengukuran tingkat kepuasan konsumen kamar obat pada puskesmas Surabaya Utara yaitu *Tangibles* (bukti langsung), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan Pelayanan kefarmasian dilihat dari beberapa prosedur yang ada dan dilaksanakan. Kepuasan konsumen pada lima dimensi pelayanan kefarmasian termasuk tingkatan cukup puas. Untuk pelayanan kefarmasian dalam tingkat yang baik. Ditinjau dari dimensi kepuasan tersebut dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) memperoleh skor terendah yaitu -0,56 dengan kecepatan untuk melayani obat : Non-Racikan < 20 menit, Racikan < 40 menit yaitu -0,87 sehingga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci: kepuasan konsumen, pelayanan kefarmasian, puskesmas, kamar obat.