

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI BEBERAPA APOTEK KECAMATAN
RUNGKUT SURABAYA**

Hestik Yulianti 2012

Pembimbing: (I) Dra.Endang Wahjuningsih, M.S, Apt., (II) Lisa Aditama,S.Si.,MFarm-
Klin.,Apt

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara umum dan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian serta melihat ada/tidaknya perbedaan ditinjau dari karakteristik responden. Penelitian dilakukan dengan metode deskriptif – inferensial. Data dikumpulkan dari 105 responden di beberapa apotek Kecamatan Rungkut Surabaya melalui kuesioner pada bulan Mei – Juni 2012 dengan mengukur kepuasan secara umum dan enam dimensi pelayanan kefarmasian. Sebagai dimensi pelayanan kefarmasian dalam penelitian ini yaitu kemampuan interpersonal, pemberian penjelasan, bantuan kepada pasien, pemberian informasi non-medis, evaluasi dan kepercayaan. Kepuasan konsumen secara umum mencapai kategori sangat puas. Kepuasan konsumen pada dimensi pelayanan kefarmasian termasuk kategori sangat puas yaitu dimensi kemampuan interpersonal dan kepercayaan. Tingkat kepuasan konsumen termasuk kategori cukup puas pada dimensi pemberian penjelasan, bantuan kepada pasien, evaluasi dan pemberian informasi non-medis. Ditinjau dari karakteristik responden terlihat adanya perbedaan kepuasan pelayanan kefarmasian yaitu, 1) Dimensi pemberian penjelasan dan bantuan kepada pasien ditinjau dari jenis kelamin, 2) Dimensi kepercayaan ditinjau dari usia, 3) Semua dimensi ditinjau dari pernah/tidaknya memperoleh layanan langsung oleh apoteker, pelaku pelayanan kefarmasian secara umum, dan pelaku penyerahan obat dengan resep. Walaupun sebagian responden menyatakan cukup puas terhadap dimensi pelayanan kefarmasian yang diberikan, tetapi hanya 50,48% responden yang menyatakan pernah memperoleh layanan langsung dari apoteker.

Kata kunci: kepuasan konsumen, pelayanan kefarmasian, apotek.