

ABSTRAK

Telah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan apotek di Kotif Tasikmalaya, yang melibatkan 220 responden yang seluruhnya merupakan pengguna jasa apotek di Kotif Tasikmalaya. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada 12 apotek yang telah diacak, dengan masing-masing apotek mengambil minimal 15 responden.

Data diolah secara kualitatif dan kuantitatif. Pengolahan secara kualitatif untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh apotek di Kotif Tasikmalaya, dengan cara mendeskripsikan jawaban-jawaban responden ke dalam tabel. Hasilnya menunjukkan bahwa faktor kebersihan, faktor kecepatan untuk melayani, faktor kecepatan penyiapan resep, kemampuan memberi bantuan bagi pelanggan, dan faktor kesopanan serta keramahan petugas dianggap hal yang paling penting bagi responden.

Analisis kuantitatif dilakukan dengan metode statistik Kruskal-Wallis dan Tes Ranking Bertanda Wilcoxon. Setelah dilakukan perhitungan berkelanjutan dengan metode Kruskal-Wallis, ternyata dimensi Jaminan yang meliputi faktor pengetahuan yang dimiliki petugas untuk memberikan informasi obat, faktor kesopanan dan keramahan petugas, faktor nama baik dan kesan pelanggan setelah datang ke apotek, serta faktor keamanan lingkungan apotek dan tempat parkir, dan kemudahan dijangkau merupakan faktor-faktor yang dianggap penting untuk dapat memuaskan pelanggan apotek atas layanan apotek yang diberikan. Begitu pula dengan dimensi Keandalan Pemberian Pelayanan yang meliputi faktor-faktor berikut : kecepatan untuk melayani, kerapihan petugas, kemudahan membeli obat, kecepatan penyiapan resep, kelengkapan obat, jam buka apotek, harga obat, mutu obat, dan adanya dokter praktek di apotek dianggap penting untuk peningkatan kualitas bagi pengelola apotek.

Sedangkan hasil perhitungan dengan menggunakan Tes Ranking Bertanda Wilcoxon menunjukkan bahwa responden menganggap bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak apotek belum memenuhi harapan responden, sehingga pengguna jasa apotek tersebut belum merasa puas.