

## INTISARI

Apotek merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang penting dalam pembangunan kesehatan di masyarakat. Untuk menjaga mutu pelayanan kefarmasian, apotek harus secara rutin melakukan evaluasi mutu pelayanan. Salah satu metode dalam evaluasi mutu pelayanan adalah dengan mengevaluasi kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu pelayanan baik jasa maupun produk yang diberikan di apotek. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan di apotek Wilayah Kota Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif non-eksperimental. Data dikumpulkan dengan survey menggunakan metode *Cross Sectional*. Penilaian terhadap kepuasan didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner SERVQUAL yang memuat 5 dimensi pelayanan kefarmasian, yaitu dimensi fasilitas berwujud (*tangible*), dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan/jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Analisis data menggunakan nilai *mean gap* atau kesenjangan antara nilai rata-rata harapan dan rata-rata kinerja, persentase kesesuaian kepuasan pasien, dan *Importance Performance Matrix*.

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 294 sampel yang dikumpulkan dari 30 apotek di wilayah Kota Yogyakarta. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, diketahui bahwa harapan pasien akan pelayanan kefarmasian di apotek Kota Yogyakarta belum terpenuhi dengan nilai kesenjangan rata-rata seluruh dimensi -0,06. Namun, pasien di apotek Kota Yogyakarta secara keseluruhan sudah puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan dengan persentase kesesuaian kepuasan pasien rata-rata 98,15%. *Importance Performance Matrix* menunjukkan bahwa seluruh item dalam 5 dimensi pelayanan kefarmasian yang diujikan berada pada Kuadran II yang berarti bahwa pihak pengelola apotek di wilayah Kota Yogyakarta dapat mempertahankan kinerja pelayanannya.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Kinerja, Harapan

## **ABSTRACT**

Pharmacy (Drug Store) is one of the important health care services in the development of health in the community. To maintain the quality of pharmacy service, the pharmacy must routinely evaluate the quality of service. One of the methods to evaluate the quality is by evaluating the patient's satisfaction. The level of satisfaction of the patient depends on the quality of service and products provided in the pharmacy. The purpose of this research is to know and evaluate the level of patient's satisfaction with pharmacy services in the community pharmacies in the city of Yogyakarta.

This research is a non-experimental study. Data was collected with the survey method using Cross Sectional Design. Assessment of satisfaction obtained from the results of SERVQUAL questionnaire deployment that contains 5 dimension of pharmacy services, which are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data was analyzed using the mean gap value between the average of expectation and performance score, the percentage of patients's satisfaction, and Importance Performance Analysis (IPA) with cartesian diagram.

The number of samples in the study was 294 samples collected from 30 pharmacies in the city of Yogyakarta. Based on the result of questionnaire, it is known that the service performances in pharmacy of Yogyakarta have not met patients' expectations with the value of the mean gap was -0.06. However, patients at the pharmacy of the city are already satisfied with pharmacy service with the mean of patient satisfaction was 98.15%. Importance Performance Matrix showed that the whole item in 5 dimensions of pharmacy service was at Quadrant II which indicates that pharmacy in the region of Yogyakarta city can maintain their performances.

Keywords: Patient's Satisfaction, Pharmacy Services, Expectation, Experience

