

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN NON RESEP DI APOTEK SURYA TROWONO
GUNUNGGIDUL TAHUN 2023**

Ruvita Wastian Septianti¹, Marchaban², Niken Larasati²

INTISARI

Latar Belakang : Apotek adalah suatu tempat atau sarana yang dapat digunakan untuk praktik kefarmasian oleh seorang apoteker. Pelayanan kefarmasian adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi terkait masalah pengobatan dan kesehatan, mencegah serta menyelesaikan permasalahan tersebut. Pelayanan kefarmasian di apotek dapat dibedakan menjadi dua yaitu pelayanan non resep dan resep. Pelayanan kefarmasian ini mempunyai peran yang sangat penting karena akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen. Kepuasan pasien yaitu sebuah perasaan yang muncul akibat dari kegiatan pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh petugas. Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model *SERVQUAL (Service Quality)* dengan cara membuat survei penilaian kepuasan pelanggan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni *responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible*.

Tujuan Penelitian : Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dalam menerima pelayanan kefarmasian di Apotek Surya Trowono Gunungkidul.

Metode Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Untuk pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling* dalam jumlah sampel sebanyak 100 responden yang bersedia untuk mengisi kuisioner.

Hasil Penelitian : Berdasarkan perhitungan yang sudah dilakukan, persentase tingkat kepuasan konsumen terhadap indikator kehandalan (*reliability*) sebesar 85,60% dengan kategori sangat puas; ketanggapan (*responsiveness*) sebesar 84,80% dengan kategori sangat puas, jaminan (*assurance*) sebesar 90,60% dengan kategori sangat puas, empati (*emphaty*) sebesar 84,73% dengan kategori sangat puas, penampilan (*tangible*) sebesar 78,95% dengan kategori puas.

Kesimpulan : Terdapat tingkat kepuasan konsumen pada dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan penampilan di Apotek Surya Trowono Gunungkidul.

Kata Kunci : Pelayanan kefarmasian, kepuasan konsumen, apotek

¹Mahasiswa Farmasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Dosen Farmasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION WITH NON-PRESCRIPTION PHARMACEUTICAL SERVICES AT SURYA TROWONO GUNUNGKIDUL PHARMACY IN 2023

Ruvita Wastian Septianti¹, Marchaban², Niken Larasati²

ABSTRACT

Background: Pharmacy is a place or facility that can be used for pharmacy practice by a pharmacist. Pharmaceutical service is an activity that aims to identify medical and health related problems, prevent and resolve these problems. Pharmaceutical services in pharmacies can be divided into two, namely non-prescription and prescription services. This pharmaceutical service has a very important role because it will provide its own satisfaction for consumers. Patient satisfaction is a feeling that arises as a result of health service activities carried out by officers. One model that is widely used to measure customer satisfaction is the SERVQUAL (Service Quality) model by creating a customer satisfaction assessment survey based on five dimensions of service quality, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy, and tangible.

Objectives: To determine the level of consumer satisfaction in receiving pharmaceutical services at Surya Trowono Pharmacy, Gunungkidul.

Method: This research is a descriptive research. For sampling with purposive sampling technique in a total sample of 100 respondents who are willing to fill out a questionnaire.

Results: Based on the calculations that have been done, the percentage of consumer satisfaction with the reliability indicator is 85.60% in the very satisfied category, responsiveness is 84.80% in the very satisfied category, guarantee is 90.60% in the very satisfied category, empathy is 84.73% in the very satisfied category, and 78.95% in the satisfied category.

Conclusion: There is a level of customer satisfaction reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible at Surya Trowono Pharmacy, Gunungkidul.

Keywords: Pharmaceutical services, consumer satisfaction, pharmacy

¹Student of Pharmacy Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

²Lecturer of Pharmacy Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta