

INTISARI

Apotek memiliki peranan penting dalam layanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian tersebut dijalankan sesuai dengan standar dari Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 73 Tahun 2016 yang mencakup pengaturan sediaan farmasi dan layanan farmasi klinis. Pengelolaan resep yang menjadi tolak ukur kepuasan pelayanan resep konsumen pasien. Kepuasan pelayanan resep adalah persepsi konsumen pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan dalam pelayanan resep yang mencakup kecepatan, ketepatan, komunikasi, dan ketersediaan obat.

Tujuan dari penelitian ini adalah menilai kualitas pelayanan resep di Apotek K-24 Ambarukmo Yogyakarta serta mengenali faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pasien melalui lima dimensi kualitas layanan, yakni daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung. Desain penelitian observasional deskriptif analitik menggunakan lembar observasi yang dibagikan kepada konsumen pasien.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan konsumen pasien dengan kriteria “Sangat Puas” pada dimensi daya tanggap (56%), dimensi keandalan (59%), dimensi jaminan (56%), dimensi empati (53%), dan dimensi bukti langsung (50%). Persentase “Puas” pada dimensi daya tanggap (39%), dimensi keandalan (37%), dimensi jaminan (40%), dimensi empati (41%), dan dimensi bukti langsung (42%). Persentase “Cukup Puas” pada dimensi daya tanggap (5%), dimensi keandalan (4%), dimensi jaminan (4%), dimensi empati (6%), dan dimensi bukti langsung (8%). Persentase terendah dari seluruh dimensi adalah dimensi bukti fisik dengan kriteria “Sangat Puas” (50%), “Puas” (42%), dan “Cukup Puas” (8%). Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan resep telah memenuhi harapan konsumen pasien, meskipun masih ada kesempatan untuk meningkatkan aspek-aspek fisik dari layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak apotek untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata kunci : Pelayanan Resep, Tingkat Kepuasan, Apotek, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Pharmacies have an important role in pharmaceutical services. These pharmaceutical services are carried out in accordance with the standards of Peraturan Menteri Kesehatan Number 73 of 2016 which includes the regulation of pharmaceutical preparations and clinical pharmacy services. Prescription management is the benchmark for patient consumer prescription service satisfaction. Prescription service satisfaction is the patient consumer's perception of the quality of service provided in prescription services which includes speed, accuracy, communication, and drug availability.

The purpose of this study is to assess the quality of prescription service at Apotek K-24 Ambarukmo Yogyakarta and to identify factors that influence patient consumer satisfaction through five dimensions of service quality, namely responsiveness, reliability, assurance, empathy, and direct evidence. This research was conducted with descriptive approach method using observation sheet distributed to patient consumers prospectively.

The results of the study indicate that the percentage of patient consumer satisfaction levels with "Very Satisfied" criteria in the responsiveness dimension (57%), reliability dimension (59%), guarantee dimension (56%), empathy dimension (52%), and direct evidence dimension (50%). The percentage of "Satisfied" in the responsiveness dimension (38%), reliability dimension (37%), guarantee dimension (40%), empathy dimension (42%), and direct evidence dimension (42%). The percentage of "Quite Satisfied" in the responsiveness dimension (5%), reliability dimension (4%), guarantee dimension (4%), empathy dimension (6%), and direct evidence dimension (8%). The lowest percentage of all dimensions is the physical evidence dimension with the criteria "Very Satisfied" (50%), 'Satisfied' (42%), and "Quite Satisfied" (8%). These results indicate that the prescription service has met the expectations of patient consumers, although there is still an opportunity to improve the physical aspects of the service. This research is expected to provide input for the pharmacy to improve service quality on an ongoing basis.

Keywords: *Prescription Service, Satisfaction Level, Pharmacy, Service Quality*