

Penerapan Fuzzy-Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Apotek RSUD Batang)

**Nama : Astria Yanasita
NIM : L2H 005 660**

ABSTRAK

Pelayanan farmasi merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Kondisi saat ini menunjukkan bahwa sebagian besar rumah sakit di Indonesia belum melakukan kegiatan pelayanan farmasi seperti yang diharapkan, sedangkan tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi *Pharmaceutical Care* (pelayanan kefarmasian).

Penelitian ini menggunakan metode *Fuzzy-SERVQUAL* untuk mengukur kualitas pelayanan farmasi di apotek. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa dari 27 variabel yang diteliti, semua variabel tersebut direkomendasikan untuk diperbaiki. Pemilihan variabel-variabel tersebut berdasarkan nilai gap 1, 2, 3, 4, dan 5 pada perhitungan fuzzifikasi dan defuzzifikasi yang menunjukkan angka negatif di kelima gap, dan variabel tersebut adalah apotek memiliki ruang tunggu yang bersih, apotek memiliki televisi, penampilan petugas apotek rapi, petugas apotek murah senyum, obat yang diminta selalu ada, apotek menjual obat dengan harga murah, petugas menyambut pelanggan dengan senyum, salam, dan sapa, petugas langsung melayani pelanggan, petugas apotek menyerahkan obat tidak melebihi waktu rata-rata pelayanan, yaitu 25 menit, kasir melayani pembayaran tidak melebihi waktu rata-rata pelayanan, yaitu 10 menit, pelanggan dilayani menurut antrian kedatangan, tempat penyerahan obat dan kasir berada pada bangunan yang sama, apotek buka dan tutup tepat waktu, petugas memberikan saran jika ada masalah, petugas bersedia menjawab pertanyaan pelanggan, petugas menjelaskan cara dan aturan pakai obat, harga obat, pantangan makanan saat makan obat, dan lama penggunaan obat, petugas sopan, ramah, dan hormat dalam memberikan pelayanan, pelanggan dapat mempercayai petugas, pelanggan dapat berkonsultasi dengan apoteker/asisten apoteker, serta petugas menyampaikan informasi dengan jelas.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, *Fuzzy-SERVQUAL*, fuzzifikasi, defuzzifikasi