

RINGKASAN

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN ONLINE DI APOTEK X SURABAYA

ANALYSIS OF PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH ONLINE PHARMACEUTICAL SERVICES AT PHARMACY X SURABAYA

Novia Nur Hidayah

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien. Pelayanan yang diberikan salah satunya menyangkut hidup pasien, sehingga diperlukan keseriusan, ketepatan dan kecermatan petugas dalam melayani pasien.

Standar pelayanan kefarmasian didalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek meliputi pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai, dan Pelayanan Kefarmasian. Indikator pelayanan kefarmasian untuk mengevaluasi kepuasan pasien meliputi keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, serta kecepatan pelayanan. Jika indikator diatas terlaksana dengan baik, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian.

Penelitian ini adalah penelitian observasional deskriptif, dimana penelitian ini mengacu pada tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek "X" Surabaya. Pengambilan data dari penelitian ini menggunakan kuisisioner, tujuan penyusunan kuisisioner adalah guna memperbaiki bagian-bagian yang kurang tepat untuk diterapkan dalam pengambilan data terhadap responden. Selain itu kuisisioner juga memerlukan waktu yang singkat untuk menjawab pertanyaan. Dari uji validitas dan uji realibilitas kuisisioner menyatakan kuisisioner layak digunakan.

Hasil penelitian karakteristik responden online didapatkan responden online perempuan, responden berumur 20-50 tahun, responden berpendidikan SMA/SMK/MA dan responden yang bekerja sebagai pegawai swasta didapatkan hasil presentase terbanyak. Pada hasil penelitian dari indikator pelayanan kefarmasian terhadap keramahan petugas mendapatkan hasil 97% responden menyatakan puas dan cukup puas, pada pelayanan kefarmasian informasi obat mendapatkan hasil 97,5% responden menyatakan puas dan cukup puas, pada pelayanan kefarmasian ketersediaan obat mendapatkan hasil 94,6% responden menyatakan puas dan cukup puas, dan pada pelayanan kefarmasian kecepatan pelayanan mendapatkan hasil 93,6% responden menyatakan puas dan cukup puas.

Keramahan petugas farmasi sangat penting untuk mengukur tingkat kepuasan pasien karena dapat membuat pasien mau datang kembali untuk berobat. Pelayanan informasi obat kepada pasien bertujuan agar pasien mengetahui penggunaan obat yang diterimanya. Informasi yang diberikan antara lain nama obat, indikasi obat, dosis, cara penggunaan, interaksi obat atau dengan makanan, efek samping dan cara penyimpanan. Ketersediaan obat dalam duatu apotek meliputi variasi jenis, tipe ukuran kemasan barang yang akan dijual, dan macam-macam rasa dari suatu produk yang akan dibeli. Dengan ketersediaan obat lengkap, pasien akan lebih mudah dalam memperoleh obat dan tidak harus mencari ke apotek lain. Ketersediaan obat yang lengkap juga merupakan strategi apotek dalam menghadapi persaingan dengan apotek lain. Pasien akan merasakan puas

apabila petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan benar. Kepuasan yang diperoleh tersebut menjadikan tersebut menjadikan pasien akan kembali lagi untuk melakukan pembelian obat ataupun resep yang pada akhirnya akan menjadikan pasien pelanggan yang setia pada apotek.

Secara keseluruhan kesimpulan dari pelayanan kefarmasian online di Apotek X Surabaya tergolong puas. Karena masih ada responden yang menyatakan kurang puas pada indikator pelayanan kefarmasian ketersediaan obat dan kecepatan pelayanan, maka apotek X perlu meningkatkan kembali stok obat yang diperlukan pasien, serta meningkatkan dan ketanggapan petugas dalam melayani pesanan pasien agar tercipta kepuasan pada pasien.