

## **RINGKASAN**

### **TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN OBAT ANTIHIPERTENSI DI APOTEK RAFA FARMA**

**Agnesia Natasha Handriani**

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan informasi obat adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker yang bertujuan untuk memberikan informasi yang benar, tidak lazim, dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, tenaga kesehatan lain, dan pasien. Penyakit hipertensi merupakan urutan pertama jenis penyakit kronis tidak menular yang dialami oleh kelompok usia lanjut di Provinsi Riau dan di Kota Pekanbaru

Hipertensi, atau tekanan darah tinggi, adalah peningkatan abnormal tekanan darah di arteri yang terus meningkat dalam jangka waktu lama. Menurut Organisasi Kesehatan Dunia, batas normal tekanan darah adalah 120/80 mmHg. Pembatasan WHO tidak membedakan usia dan jenis kelamin. Hipertensi merupakan faktor risiko penting yang dapat menyebabkan komplikasi kardiovaskular. Hipertensi sendiri tergolong silent disease karena masyarakat tidak mengetahui dirinya mengidap darah tinggi sampai mereka mengukur tekanan darahnya. Tidak ada obat yang dapat menyembuhkan tekanan darah tinggi dan hal ini berkaitan erat dengan mempendek umur. Pasien hipertensi seringkali mempunyai penyakit penyerta.

Penelitian ini merupakan metode penelitian prospektif, yaitu suatu metode dimana peneliti mengikuti data pengambilan subjek. Data prospektif diambil dari resep pasien hipertensi pada bulan Januari 2024. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien hipertensi di apotek. Penelitian ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan resep hipertensi di Apotek Rafa Farma Manukan Surabaya. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode Sampling Insidental atau *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, tentu bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.

Kemudian dilakukan analisa SERVQUAL dengan membuat tabel skor rata-rata kinerja masing-masing pertanyaan kuesioner dan membuat tabel skor rata-rata kepentingan dari masing masing pertanyaan kuesioner setelah itu hasil dari skor kinerja dikurangi dengan hasil skor kepentingan dan dipindahkan hasilnya yang berupa mutu pelayanan, jika hasil yang diperoleh  $Q > 0$  maka mutu pelayanan dapat dikatakan puas, sedangkan apabila hasil yang diperoleh  $Q < 0$  maka mutu pelayanan dapat dikatakan tidak puas.

Hasil penelitian diperoleh, Berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki sejumlah 17 responden (54,8%) dan perempuan sejumlah 13 responden (45,2%). Sedangkan berdasarkan umur yaitu pada rentang umur 18-24 tahun sejumlah 5 responden (16,7%), pada umur 25-34 tahun sejumlah 13 responden (43,3%) dan

pada rentang umur 35-44 sejumlah 12 responden (40%).

Berdasarkan rata – rata dari setiap pernyataan (sub indikator dan kategori rata – rata jawaban responden pada pelayanan resep. Peneliiian dimensi Keandalan (Reliability) yaitu dengan nilai harapan sebesar 91,8 % yang berarti sangat setuju dan nilai persepsi sebesar 92,8 % yang berarti sangat penting. Peneliiian dimensi Ketanggapan (Responsiveness) yaitu dengan nilai harapan sebesar 86,9 % yang berarti sangat setuju dan nilai persepsi sebesar 93,6 % yang berarti sangat penting. Peneliiian dimensi Jaminan (Assurance) yaitu dengan nilai harapan sebesar 89 % yang berarti sangat setuju dan nilai persepsi sebesar 91,8 % yang berarti sangat penting. Peneliiian dimensi Empati (Emphaty) yaitu dengan nilai harapan sebesar 86,8 % yang berarti sangat setuju dan nilai persepsi sebesar 93,4 % yang berarti sangat penting. Peneliiian dimensi Bukti Fisik (Tangible) yaitu dengan nilai harapan sebesar 87,2 % yang berarti sangat setuju dan nilai persepsi sebesar 93,8 % yang berarti sangat penting.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pasien sudah puas dengan pelyanan kefarmasian di Apotek Rafa Farma Manukan Surabaya