

RINGKASAN

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN APOTEK KIMIA FARMA GEDANGAN

(Studi dilakukan di Apotek Kimia Farma Gedangan)

Dinda Dwi Wahyu Agustina

Apotek merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kefarmasian yang memiliki dampak langsung pada kepuasan pasien dan reputasi tenaga kefarmasian yang bertugas melakukan pekerjaan kefarmasian. Orientasi pelayanan kefarmasian saat ini telah bergeser dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* yang mengacu pada asas *pharmaceutical care*. Pelayanan kefarmasian di apotek yang awalnya hanya fokus terhadap obat sebagai komoditi farmasi menjadi pelayanan yang komprehensif bagi pasien sebagai konsumen apotek guna meningkatkan kualitas hidup. Akibat dari perubahan orientasi tersebut, apoteker/asisten apoteker sebagai tenaga kefarmasian dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan, dan komunikasi aktif untuk interaksi yang efektif antara pasien dan apoteker. Berdasarkan keluhan pasien di media sosial tersebut mengenai pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Gedangan terhadap mutu pelayanan apotek, sehingga pada penelitian ini penting untuk melihat seberapa besar gambaran pelayanan kefarmasian yang diberikan Apotek Kimia Farma Gedangan kepada pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari beberapa variabel.

Hasil yang didapatkan dari analisis ini yaitu dari jumlah responden 100 orang, usia pasien yang berobat di Apotek Kimia Farma Gedangan paling rendah yaitu 18 tahun dan yang paling tinggi yaitu 56 tahun. Selain itu mayoritas pasien 53% atau 53 orang berjenis kelamin perempuan dan sisanya sebanyak 47 orang berjenis kelamin laki-laki. Untuk tingkat kepuasan pada pasien Apotek Kimia Farma Gedangan bahwa pada dimensi *Reliability* memiliki tingkat kepuasan sebesar 73,7% yang artinya pada dimensi tersebut responden puas pada pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Apotek Kimia Farma Gedangan. Begitu juga pada tingkat kepuasan pada dimensi *Assurance* sebesar 75,7%, *Responsiveness* sebesar 72,7%, *Empathy* sebesar 74,1%, *Tangibles* sebesar 75,8% yang artinya pasien juga merasa puas terhadap pelayanan pada dimensi *Assurance*, *Responsiveness*, *Empathy*, dan *Tangible* di Apotek Kimia Farma Gedangan.

Selanjutnya untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja instansi pada masing-masing dimensi, maka digunakan analisis diagram kartesius. Hasil yang didapatkan dari analisis ini yaitu pada dimensi *reliability*, terdapat 1 indikator yang memiliki tingkat kenyataan tinggi dan harapan tinggi, 2 indikator kurang penting bagi pasien, dan 1 indikator lainnya sudah baik dan tidak perlu ditingkatkan lagi. Pada dimensi *assurance*, terdapat 1 indikator yang kurang penting menurut pasien, dan 3 indikator lainnya sudah baik dan tidak perlu ditingkatkan lagi. Pada dimensi *responsiveness*, terdapat

indikator yang memiliki tingkat kepuasan lebih rendah dari yang diharapkan. 1 indikator yang memiliki kenyataan tinggi dan harapan tinggi. 1 indikator yang lain kurang penting bagi pasien. Sedangkan 1 indikator lainnya menurut pasien sudah baik dan tidak perlu ditingkatkan lagi. Pada dimensi *emphaty*, 2 indikator memiliki tingkat kepuasan lebih rendah dari yang diharapkan, 1 indikator memiliki kenyataan tinggi dan harapan tinggi, sedangkan 1 indikator lainnya kurang penting bagi pasien. Pada dimensi *tangible*, terdapat 1 indikator yang memiliki tingkat kepuasan lebih rendah dari yang diharapkan. 1 indikator yang memiliki kenyataan tinggi dan harapan tinggi. 1 indikator yang lain kurang penting bagi pasien. Sedangkan 1 indikator lainnya menurut pasien sudah baik dan tidak perlu ditingkatkan lagi.

Kesimpulan yang didapatkan yaitu secara keseluruhan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang ada di Apotek Kimia Farma Gedangan. Semua indikator pada kuesioner telah valid dan reliabel. Dan saran yang dapat diberikan kepada pihak Apotek Kimia Farma Gedangan yaitu untuk lebih memprioritaskan perbaikan pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan pasien, yaitu lebih tanggap dalam melayani pasien yang datang, menjawab pertanyaan pasien tentang obat lebih jelas, dan menambah pelayanan pada ruang tunggu dan tempat duduk dengan cara menambah beberapa fasilitas.