

RINGKASAN (RESUME ARTIKEL)

PROFIL KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK

Eni Yuliasuti

Dalam penyelenggaraan standar pelayanan kefarmasian di apotek harus didukung oleh ketersediaan sumber daya kefarmasian yang berorientasi kepada keselamatan pasien. Apotek harus berpedoman pada standar pelayanan yang berlaku dalam melaksanakan praktek pelayanan kefarmasian. 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 kefarmasian mengalami perubahan yang semula hanya berfokus pada pengolahan obat (*drug oriented*) menjadi pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) yaitu pelayanan yang langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi. Kepuasan pasien dapat mengidentifikasi area spesifik peningkatan layanan kefarmasian. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan/pasien) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek, meliputi lima dimensi yaitu *Tangible* (bukti langsung), *Realibility* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (perhatian). Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode review artikel dengan rentang tahun publikasi artikel yang digunakan yaitu berkisar tahun 2018-2020. Data yang digunakan pada penelitian adalah data sekunder yang diperoleh bukan dari pengamatan langsung, akan tetapi diperoleh dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti-peneliti terdahulu. Sumber data sekunder yang digunakan berupa jurnal atau artikel relevan yang diperoleh dari Google cendekia.

Pada penelitian ini diperoleh tiga artikel. Pertama yaitu artikel penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara” Tahun 2020. Kedua, artikel penelitian dengan judul “ Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Sistem Pelayanan Farmasi Di Apotek Kimia Farma 274 Pamekasan” Tahun 2020. Ketiga, artikel penelitian dengan judul “*Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services*” Tahun 2018.

Hasil review artikel pertama, penelitian dilakukan terhadap 60 responden yang datang pada bulan Maret 2020 untuk Menebus obat di apotek X Desa Pattimang Kecamatan Malangke Kabupaten Luwu Utara selama 30 hari. Tingkat keandalan dari responden didapatkan sebesar 77% atau 46 responden dari 60 responden yang menjawab sangat baik dan sisanya menjawab baik, ketanggapan

sebesar 78% atau 46 responden yang menjawab sangat baik, jaminan sebesar 83% atau 50 responden yang menjawab sangat baik, *emphaty* sebesar 83% atau 50 responden yang menjawab sangat baik dan bukti fisik sebesar 83% atau 50 responden yang menjawab sangat baik. Berdasarkan data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa apotek tersebut mendapat skor sangat baik 82% dari responden.

Hasil review artikel kedua, penelitian yang dilakukan kepada 100 responden menunjukkan bahwa pelanggan pada Apotek Kimia Farma 274 Pamekasan merasa sangat puas terhadap sikap tenaga kefarmasian (74%) dalam melakukan pelayanan kefarmasian, puas terhadap lokasi dan tata ruang apotek (73%), dan ketersediaan karyawan untuk menjawab pertanyaan konsumen (70%). Responden memiliki kepuasan yang cukup dalam hal perhatian konsumen. Pada penelitian ini tingkat kepuasan pelanggan ditinjau dari dimensi kepuasan secara keseluruhan sangat memuaskan yang artinya pelayanan kefarmasian pada apotek tersebut yang diberikan oleh petugas apotek kepada pelanggan sudah baik dan sesuai yang diharapkan oleh konsumen, dalam hal ini disebabkan karena pada apotek tersebut memberikan pelatihan bagi karyawannya untuk memberikan pelayanan yang baik bagi konsumen selain itu juga mempunyai SOP mengenai pelayanan yang mendukung agar konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan apotek.

Hasil review artikel ketiga, penelitian ini menggunakan kuisioner uji coba untuk mengumpulkan data dari 1.088 pasien dari 544 apotek komunitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat tidak puas yang tinggi adalah kepuasan waktu tunggu (38,1%) (sama sekali tidak puas), dan pengetahuan tentang orang konseling (36,8%) (sama sekali tidak puas), serta lokasi apotek (34,1%). Sedangkan klasifikasi puas yang tinggi adalah sikap staf dalam pelayanan (62,3%), ketersediaan karyawan untuk konseling tambahan dan mengulang konseling (53,1%), dan metode konseling yang cukup efektif (51,8%). Dengan demikian, kinerja apotek komunitas secara keseluruhan tergolong baik. Pelayanan farmasi komunitas membutuhkan banyak perbaikan dan modifikasi pada struktur dan fungsi dasarnya. Kementerian kesehatan, pejabat, dan pihak berwenang dapat memperkuat layanan perawatan farmasi dengan menerapkan kebijakan yang tepat dan mendorong pelatihan staf farmasi.

Tingkat kepuasan pasien pada artikel 1 dan 2 menunjukkan hasil sangat puas, sedangkan artikel 3 menunjukkan hasil agak puas terhadap lima variabel yaitu *Tangible* (bukti langsung), *Realibility* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Emphaty* (perhatian).