

## RINGKASAN

### TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK IBECA FARMA SURABAYA

**Wigathi Dwi Setyo Pangestuti**

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya yaitu dari obat kepada pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical care*). Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan komperhensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan mengubah perilaku agar dapat melakukan interaksi langsung dengan pasien. Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginannya, hal ini dapat berupa kecepatan pelayanan kefarmasian dan komunikasi yang dilakukan antara tenaga kefarmasian dengan konsumen atau pasien pada saat pelayanan kefarmasian berlangsung. Semakin cepat dan tepat pelayanan suatu resep maka akan memberikan sebuah kepuasan ke konsumen atau pasien. Kepuasan merupakan hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Subjektifitas tersebut bisa berkurang dan bahkan bisa menjadi objektif bila cukup banyak pendapat yang sama terhadap sesuatu hal. Layanan kefarmasian di apotek saat ini masih belum banyak dipraktekkan, jika ada beberapa yang telah melakukannya kemungkinan masih belum optimal dan menjadikan faktor pertimbangan dalam pemilihan sebuah apotek. Status perekonomian masyarakat yang meningkat, kemudahan komunikasi dan peningkatan pengetahuan sebagai hasil pembangunan nasional disegala bidang telah menyebabkan masyarakat menuntut pelayanan kefarmasian yang lebih bermutu, ramah serta sanggup memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan permasalahan pada kenyataan di lapangan apabila pasien semakin banyak yang berobat, maka pelayanan informasi obat yang di berikan oleh para petugas farmasi tidak efektif sehingga banyak pasien yang kurang mengerti dan mengetahui tentang penggunaan obat yang baik dan benar. 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 analisa ini yaitu dari jumlah reaponsen 120 orang, usia pasien yang berobat di Apotek Ibeca Farma Surabaya paling rendah yaitu 18 tahun dan yang paling tinggi yaitu 56 tahun, selain itu mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 58,3% atau 70 orang. Sedangkan sisanya yaitu sebanyak 41,7% atau 50 orang berjenis kelamin laki-laki. Untuk pendidikan terakhir responden paling banyak akademik/ perguruan sebanyak 62 orang. Tingkat kepuasan pasien Apotek Ibeca Farma Surabaya yaitu pasien puas dalam dimensi *Realiability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles*.

Selanjutnya untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja instansi pada masing-masing dimensi, maka digunakan analisis ini yaitu pada dimensi *Reliability*, terdapat 1 indikator yang memiliki tingkat kenyataan tinggi dan tingkat harapan tinggi, 3 indikator lainnya sudah baik dan tidak perlu ditingkatkan lagi. Pada dimensi *Responsiveness*, 3 indikator yang memiliki tingkat kenyataan tinggi dan tingkat harapan tinggi. Pada dimensi *Assurance*, terdapat 1 indikator yang memiliki tingkat kenyataan tinggi dan tingkat harapan tinggi, 2 indikator lainnya sudah baik dan tidak perlu ditingkatkan lagi. Pada dimensi *emphaty*, 3 indikator memiliki tingkat kenyataan tinggi dan tingkat harapan tinggi. Pada dimensi *Tangibles*, memiliki 1 indikator yang kurang penting bagi pasien, dan memiliki 1 indikator yang sudah baik dan tidak perlu ditingkatkan lagi.

Kesimpulan yang didapatkan yaitu secara keseluruhan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang ada di Apotek Ibeca Farma Surabaya. Semua indikator pada kuesioner telah valid dan reliabel. Dan saran yang dapat diberikan kepada Apotek Ibeca Farma Surabaya yaitu untuk lebih memprioritaskan perbaikan pelayanan yang kurang penting bagi pasien, yaitu harga obat sesuai dengan kualitas produknya, dan untuk petugas pengirim lebih disiplin dalam kebersihan dan kerapihan pada saat mengantarkan obat kepada pasien . selain itu mempertahankan bahkan meningkatkan pelayanan yang dirasa sudah memuaskan bagi pasien agar pasien merasa nyaman ketika melakukan pengobatan.