

RINGKASAN

PROFIL KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN BERUPA LAYANAN PENGIRIMAN OBAT DI APOTEK KIMIA FARMA LIDAH WETAN

Donny

Apotek merupakan tempat melakukan praktek kefarmasian. Pelayanan adalah kegiatan menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain atau pasien dengan penampilan produk sebaik-baiknya. Pelayanan obat meliputi menjelaskan cara pakai obat, aturan pakai, indikasi efek samping obat dan cara penyimpanannya. Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara kinerja dan hasil yang dirasakan dari suatu pelayanan, kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi setelah konsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi ekspektasi pasien.

Tujuan dilakukan penelitian untuk menilai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian berupa layanan pengiriman obat di Apotek Kimia Farma Lidah Wetan berdasarkan 5 dimensi yaitu daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu penelitian yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian berupa layanan pengiriman obat yang dianalisis menggunakan kuesioner. Kuesioner yang digunakan berisi 5 (daya tanggap, kehandalan, jaminan empati bukti fisik) dimensi dengan total 20 pertanyaan. Populasi pada penelitian ini sebesar 207 dengan besar sampel 67 responden. Data yang terkumpul dibandingkan dengan jumlah bobot dengan ketentuan sangat tidak puas:0%-20%, kurang puas:21%-40%, cukup puas:41%-60%, puas:61%-80%, sangat puas:81%-100%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap adalah (81,4%), dimensi kehandalan adalah (83,2%), dimensi jaminan adalah (84,7%), dimensi empati adalah (86,5%), dan dimensi bukti fisik adalah (87,7%). Total persentase yang diperoleh dari 5 dimensi 20 pertanyaan sebesar 84,4% termasuk dalam kategori sangat puas. Pada dimensi daya tanggap diperoleh hasil 81,4% yang berarti pasien sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian dimana keluhan dan masalah pasien dapat teratasi dengan daya tanggap petugas, dimensi kehandalan diperoleh hasil 83,2% yang berarti pasien sangat puas terhadap kehandalan petugas farmasi yang mencerminkan keterampilan petugas dalam memberikan layanan, pada dimensi jaminan diperoleh hasil 84,7% yang berarti pasien sangat puas dikarenakan pelayanan yang memuaskan dimana obat dikirimkan tepat waktu hingga kondisi baik dan bersih saat diterima pasien, pada dimensi empati diperoleh hasil 86,5 % yang berarti sangat puas dikarenakan kepedulian petugas saat memberikan layanan, pada dimensi bukti fisik diperoleh hasil 87,7% yang berarti sangat puas karena kerapian kebersihan dan petugas yang

mematuhi protocol kesehatan dimana selalu menggunakan masker saat menyerahkan obat ke pasien. Dapat disimpulkan bahwa pelanggan Apotek Kimia Farma lidah Wetan puas terhadap pelayanan kefarmasian berupa layanan pengiriman obat.

Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan instrumen dari penelitian ini dan dianalisis menggunakan metode gap atau diagram kartesius untuk melihat perbaikan pelayanan di Apotek Kimia Farma Lidah Wetan. Dari hasil penelitian yang dilakukan, disarankan kepada Apotek Kimia Farma Lidah Wetan agar kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek Kimia Farma Lidah Wetan harus selalu di pertahankan Karena tingkat kepuasan pasien sangat di perlukan agar pasien merasa nyaman saat memesan obat di Apotek Kimia Farma Lidah Wetan.