

RINGKASAN

**KEPUASAN KLIEN TERHADAP SISTEM PELAYANAN
KEFARMASIAN
DI APOTEK DALAM RANGKA SWAMEDIKASI
(Kajian pada apotek dengan lay out swalayan di Kota Surabaya)**

Agustina Fitri Ariyani

Kesehatan adalah suatu hal yang sangat penting karena itu pemerintah dan masyarakat melakukan berbagai upaya untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan. Dalam undang-undang kesehatan nomer 23 tahun 1992 kesehatan dapat didefinisikan sebagai keadaan sejahtera badan dan jiwa, sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial ekonomi. Dari penelitian-penelitian yang dilakukan ternyata untuk menuju sehat seseorang lebih memilih melakukan swamedikasi daripada harus pergi ke dokter. Untuk itu apoteker sebagai pengelola apotek harus melakukan peningkatan pelayanan pada klien untuk meningkatkan kepuasan klien. Tanggung jawab apoteker antara lain adalah memberikan konseling kepada pasien yang hendak melakukan swamedikasi, mengkoreksi dan meluruskan pemahaman dari pasien yang membutuhkan asuhan kefarmasian dan membantu klien untuk melakukan swamedikasi. Peningkatan pelayanan apotek untuk swamedikasi salah satunya dengan membuat suatu system swalayan dalam pelayanan obat non resep, obat tradisional, *health care*, dan alat kesehatan. Sistem baru ini akan menimbulkan persepsi yang berbeda pada klien. Untuk itu perlu diadakan penelitian tentang kepuasan klien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek swalayan dalam rangka swamedikasi. Kepuasan klien diukur dengan menggunakan lima dimensi penilaian, yaitu : *tangibile, responsiveness, reliability, assurances* dan *empathy*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan klien terhadap sistem pelayanan kefarmasian di apotek dengan *lay out* swalayan dalam rangka swamedikasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan populasi seluruh klien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian di apotek dengan *lay out* swalayan di kota Surabaya. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah : Klien dengan batasan usia 20 tahun sampai 60 tahun, klien dengan pendidikan minimal SMA, klien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian untuk swamedikasi di apotek swalayan terpilih periode Juni sampai Juli 2006, klien memilih sendiri atau dibantu oleh tenaga apotek dalam pemilihan obat yang dibelinya, klien yang mendapatkan pelayanan kefarmasian untuk swamedikasi di apotek swalayan pada pukul 15.00 WIB sampai 19.00 WIB, klien membeli OTC, obat tradisional, alat kesehatan dan *food suplemen*, apotek terpilih adalah apotek yang memiliki alat hitung sebagai sarana penghitungan di kasir.

Pengujian validitas yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas tiap item pertanyaan. Reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini diuji dengan metode Cronhbach Alpha. Data dianalisa dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis kesenjangan antara harapan dan kenyataan menggunakan *Customer Window* dan perhitungan nilai *Servqual*.

Dari analisis kesenjangan antara harapan dan persepsi klien diperoleh kesimpulan bahwa pada umumnya pelayanan kefarmasian di apotek dengan lay out swalayan dalam rangka swamedikasi di kota Surabaya belum memuaskan karena tingkat harapan klien lebih besar dari tingkat persepsi kenyataan yang dirasakan klien.

Disarankan kepada pengelola apotek dengan lay out swalayan di kota Surabaya untuk meningkatkan serta memperbaiki kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kepuasan klien.



ABSTRACT

CLIENT'S SATISFACTION ON SELF MEDICATION SERVICES AT DISPENSARY

(Studies at dispensaries with self services lay out in Surabaya)

The pharmaceutical services at a dispensary are prescription dispensing, self medication and drug information services. Client's satisfaction is an essential factor influencing the decision making process to repeat the same service product in the next time which influenced by quality of service, human resource and lay out. The aim of the study is to know the client's satisfaction who get the self medication services at dispensaries with self service.

Cross sectional study was conducted by collecting data from 96 adult clients who got the self medication services at dispensaries with self services in Surabaya on June to July 2006 by questioner. Respondents were selected by convenience sampling method. Data were analyzed by *Servqual* value and Customer Window.

The result study showed that clients have not satisfied with self medication service they received from dispensaries yet. Dispensaries should improve their self medication services.

Key words: client's satisfaction, self medication, dispensaries with self service lay out.

