

RINGKASAN

**KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INFORMASI OBAT PADA SWAMEDIKASI
(Studi di Beberapa Apotek Wilayah Surabaya Timur)****Merisya Hermawaty**

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* yang mengacu kepada asuhan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (ISFI, 2004). Sebagai konsekuensi perubahan orientasi tersebut, farmasis dituntut untuk bertanggung jawab dalam mengidentifikasi, mencegah dan mengatasi masalah yang berhubungan dengan obat (*drug related problem*).

Dalam sistem penyelenggaraan kesehatan, pengobatan sendiri (*self-medication*) menjadi upaya utama dan terbesar yang dilakukan masyarakat (Sukasediati, 1999). Menurut *World Health Organization* (WHO) swamedikasi adalah pemilihan dan penggunaan obat, baik obat modern maupun obat tradisional oleh seseorang untuk mengobati penyakit atau gejalanya yang dapat dikenali sendiri (WHO, 1998). Salah satu peran farmasis dalam swamedikasi yaitu sebagai komunikator, dimana farmasis harus memberikan informasi yang cukup tentang pengobatan pasien (FIP, 1999; WHO, 1998).

Tingkat kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan. Kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi punabeli, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian (Umar, 2003). Tolok ukur kualitas jasa menurut Zeithaml et. al. dapat dibagi kedalam lima dimensi kualitas jasa yang meliputi *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* (Kotler, 1997).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat pada pelayanan swamedikasi di apotek wilayah Surabaya Timur.

Penelitian ini dilakukan dengan survei *cross sectional* dengan menggunakan kuesioner. Penetapan jumlah apotek dengan metode *purposive sampling* dengan sampel penelitian sebanyak 80 pasien. Analisis data menggunakan analisa *importance performance* matriks dengan membandingkan persepsi pasien terhadap tingkat kinerja dan tingkat kepentingan.

Tingkat kepuasan pasien diukur dengan melihat perbedaan antara tingkat kinerja (*performance*) dengan tingkat kepentingan (*importance*) pasien terhadap pemberian informasi obat pada pelayanan swamedikasi, yaitu dengan cara mengurangi Nilai Indeks Kinerja (NIK) dengan Nilai Indeks Kepentingan (NIP). Apabila NIK lebih tinggi daripada NIP (≥ 0) maka dianggap puas. Sedangkan jika NIK lebih kecil daripada NIP (< 0) maka dianggap tidak puas.

Hasil penelitian ini terbagi menjadi empat kuadran. Kuadran pertama, faktor-faktor yang dianggap penting oleh pasien tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan pasien, meliputi pemberian

informasi tentang efek yang ditimbulkan akibat penggunaan obat dan obat lain yang harus dihindari selama minum obat.

Kuadran kedua, faktor-faktor yang dianggap penting oleh pasien dan faktor-faktor tersebut dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pasien, meliputi pemberian informasi tentang nama obat, kekuatan obat, kegunaan obat, aturan pakai obat; petugas apotek menanggapi/menjawab pertanyaan dengan baik; petugas apotek melayani dengan sopan; petugas apotek melayani dengan ramah; petugas apotek memberikan informasi yang dapat dipercaya; dan petugas apotek memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.

Kuadran ketiga, faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pasien dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu baik meliputi pemberian informasi tentang cara kerja obat, cara penyimpanan obat, aktivitas yang harus dikurangi selama minum obat, makanan yang harus dihindari selama minum obat, kapan obat harus segera dibuang/tidak boleh digunakan lagi, saran untuk konsultasi ke dokter; petugas memberikan informasi sebelum bertanya; petugas mengkonfirmasi kembali tentang kejelasan informasi yang diberikan; petugas memberikan kesempatan bertanya jika ada yang kurang dimengerti; dan tersedianya area yang cukup pribadi untuk memberikan informasi obat.

Kuadran keempat, faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pasien dan kinerjanya dirasakan terlalu berlebihan meliputi petugas apotek berpenampilan rapi.

Dari perhitungan, variabel-variabel kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) seluruhnya tidak puas. Sedangkan variabel bukti fisik (*tangible*) seluruhnya puas.

Kesimpulan, perlu dilakukan perbaikan kinerja apotek terhadap pelayanan informasi obat pada variabel kehandalan, variabel ketanggapan, variabel jaminan, variabel empati, dan variabel bukti fisik berupa area yang cukup pribadi untuk memberikan informasi obat.

ABSTRACT**PATIENT SATISFACTION TOWARD DRUG INFORMATION SERVICES GIVEN IN SELF MEDICATION IN PHARMACIES IN EAST SURABAYA**

Self medication is the first step to treat illness. Based on the philosophy of Pharmaceutical Care, pharmacist have a role in self medication to provide drug information service to assure the appropriate therapy. Patient satisfaction is one of the indicator to evaluate services. The objective of this study was to know the patient satisfaction toward drug information services in self medication in pharmacies in East Surabaya using five variable of service quality. These variable were responsibility, responsiveness, assurance, empathy, and tangible.

Cross sectional study was conducted by collecting data from 80 patients who did self medication in pharmacies in East Surabaya using questioner. Pharmacies were selected by purposive sampling. Data were analyzed by Importance Performance Matrix analysis. Patient satisfaction measured differences performance indexes value with importance indexes value.

The result of this study were: firstly, important with a low level of performance, to include information on side effect and drugs interaction. Secondly, important with a high level of performance, to include information on name, strength, use and schedule drug; answer patient questions; politeness and confidential service; give trust information; and give information with simple language. Thirdly, unimportant with a low level of performance, include information on mechanism of action, storage, potential dietary interaction, decrease activity, expiration date, consultation with doctor; give information before patient ask; confirmation of information; opportunity to ask and consultation area. Fourthly, unimportant with a high level of performance, include neatness.

In conclusion, patient were not satisfied with pharmacies performance toward variable of reliability, responsiveness, assurance, and empathy. And patient were satisfied with pharmacies performance toward variable of tangible.

Key word : self medication, pharmaceutical care, patient satisfaction, importance performance matrix analysis.