

RINGKASAN

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari produk ke pasien yang mengacu kepada pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) (Kepmenkes No. 1027, 2004). Di banyak negara, sampai 80 % kejadian sakit dicoba diobati sendiri oleh penderita (WHO, 1997). Data di Indonesia tidak jauh berbeda, sekitar 60 % masyarakat melakukan swamedikasi dengan obat modern sebagai tindakan pertama bila sakit (Depkes, 1995).

Sebuah apotek dalam melakukan pelayanan swamedikasi harus menjaga mutu, produk dan jasa yang ditawarkan. Salah satu indikator yang digunakan dalam evaluasi mutu pelayanan swamedikasi adalah mengukur kepuasan pasien yang dilakukan dengan survei berupa kuesioner. Kepuasan pasien mencerminkan kemampuan penyedia layanan kefarmasian dalam memberikan pelayanan swamedikasi yang bermutu. Dengan pelayanan kefarmasian yang baik maka penekanan pelayanan swamedikasi yang berorientasi kepada pasien akan meningkat. Kepuasan pasien juga berdampak pada derajat kesehatan dan kualitas hidup dari pasien tersebut (Johnson, 1999; Sangsiry dan Jayawant, 2003; Menkes, 2004).

Dalam penelitian ini ada 5 variabel yang akan diamati, yaitu : *Tangibles* (bukti langsung), *Assurance* (jaminan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Reliability* (kehandalan), *Empathy* (empati) yang dijabarkan dalam 24 butir pertanyaan kuesioner.

Pada pemilihan apotek digunakan metode *simple random sampling* dengan kriteria inklusi apotek berada di wilayah Surabaya Utara dan bersedia menjadi tempat pengambilan responden.

Sebelum dilakukan penelitian, dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Dari hasil uji tersebut didapatkan nilai masing-masing pada butir pertanyaan untuk harapan dan kenyataan lebih besar dari r tabel sebesar 0.348 (untuk $N=30$) sedangkan reliabilitas diukur menggunakan uji reliabilitas *Cronbach alpha* dan didapatkan hasil 0.923 untuk harapan dan 0.920 untuk kenyataan, lebih besar dari 0.60. Dari hasil tersebut, penelitian ini valid dan reliabel. Analisa data menggunakan *importance-performance matrix* yang membagi faktor dalam butir kuesioner tersebut menjadi 4 kuadran, yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran III dan kuadran IV.

Kuadran pertama, menunjukkan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pasien tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan pasien. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini yaitu ketersediaan obat di apotek yang lengkap dan petugas apotek yang memberikan konsultasi merupakan tenaga yang memiliki kualifikasi

Kuadran kedua, menunjukkan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pasien dan faktor-faktor tersebut dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pasien. Faktor-faktor yang masuk dalam kuadran ini antara lain lokasi apotek yang mudah dijangkau oleh pasien, kecukupan tempat duduk untuk mengantre giliran, kebersihan apotek dalam hal ini ketersediaan tempat sampah di ruang tunggu, penataan obat di apotek dalam hal ini obat-obat sudah disimpan dengan rapi pada dalam rak yang tidak berdebu, terlindung dari cahaya matahari langsung dan kelembapan, harga obat yang terjangkau, kemampuan petugas apotek dalam menjawab pertanyaan pasien,

kecepatan dalam memberikan pelayanan dan pemberian informasi tentang penjelasan tambahan pada cara pemakaian obat yang tertera pada etiket

Kuadran ketiga, menunjukkan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pasien dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu baik. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini antara lain fasilitas TV, majalah atau koran, tempat atau ruangan khusus untuk berkonsultasi, petugas apotek menanyakan alergi obat yang dialami pasien, informasi mengenai cara penyimpanan obat yang benar, sampai kapan pasien harus minum obat, makanan atau minuman yang harus dihindari saat terapi, efek samping yang harus diketahui, dan obat-obat lain yang harus dihindari saat menggunakan obat yang dibeli pada saat swamedikasi. Informasi tersebut tidak harus selalu diberikan kepada pasien, akan tetapi untuk obat-obat khusus yang memang harus diwaspadai penggunaannya dan juga pengetahuan dari pemberi informasi tersebut harus memenuhi kualifikasi dalam menjelaskan informasi yang disampaikan, dalam hal ini adalah apoteker.

Kuadran keempat, menunjukkan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pasien dan kinerjanya dirasakan terlalu berlebihan. Faktor yang termasuk pada kuadran ini yaitu adanya AC atau kipas angin untuk sirkulasi udara yang baik, informasi yang diberikan kepada pasien jelas sehingga mudah dipahami, dan kesigapan petugas apotek yang selalu memberikan jawaban bila pasien merasa membutuhkan.



ABSTRACT

The pharmaceutical services given at pharmacy are prescription dispensing, self medication and drug information. The objective of the survey was to know patients satisfaction who got the self medication service at pharmacy in North Surabaya Area.

Cross sectional study was conducted by collecting data from 60 adult patients who got the self medication service in North Surabaya area by questionnaire. Respondents were selected by the simple random sampling. Data were analyzed by comparing between reality service and expectation services using importance and performance matrix. This method divided factors to each question in the questuionnair to four quadrants, first quadrant ,second quadrant ,third quadrant , and fourth quadrant.

First quadrant, important with a low level performance, second quadrant, important with a low level performance, third quadrant, unimportant with a low level performance, and fourth quadrant, unimportant wit a high level performance.

The conclusion was generally patients unsatisfied with self medication services in North Surabaya Area.

Key words ; patients, satisfaction, self medication, importance performance matrix

