

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP LAYANAN *HOME PHARMACY CARE* DI APOTEK UBAYA

ABSTRAK

Apoteker di sarana pelayanan kesehatan mempunyai tanggung jawab dalam memberikan informasi yang tepat tentang terapi obat kepada pasien. Sesuai dengan KepMenKes Nomor 1027/Menkes/SK/IX/2004 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian, *home pharmacy care* merupakan salah satu upaya partisipasi aktif dari farmasis sebagai *care giver*. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui jenis pelayanan kefarmasian yang diterima pasien, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pengelolaan pengobatan dan tingkat kepuasan terhadap kemampuan apoteker dalam berelasi. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode deskriptif-inferensial dengan kuesioner yang terdiri dari dua dimensi yaitu pengelolaan pengobatan dan kemampuan apoteker dalam berelasi. Data dikumpulkan pada Bulan Juni 2012 dengan sampel penelitian sebanyak 30 orang pasien layanan *home pharmacy care* di Apotek Ubaya yang diambil dengan teknik *purposive sampling*. Jenis layanan kefarmasian yang paling banyak didapat pelanggan adalah penjelasan mengenai aturan pakai obat sebanyak 29 orang (96,67%). Rata-rata kepuasan pasien terhadap pengelolaan pengobatan dan kemampuan apoteker berelasi adalah sebesar 3,2 dan 3,5 yang dengan kategori sangat puas. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap dua dimensi tersebut tidak berbeda signifikan antara jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan maupun pengadaan layanan *home pharmacy care*.

Noor Lathifah Sari 2012

Pembimbing: (I) Endang Wahjuningsih
(II) Lisa Aditama

Kata Kunci: *Pharmaceutical care*, *Home Pharmacy Care*, Kepuasan, Apotek Ubaya