

ABSTRAK

Pelayanan informasi obat merupakan salah satu pelayanan farmasi klinik dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 73 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Apoteker harus mengacu pada standar dalam melaksanakan tugasnya. Untuk mengetahui pelaksanaannya, maka perlu mengukur tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk memetakan tingkat kepuasan pasien swamedikasi terhadap pelayanan informasi obat di apotek Kecamatan Minggir Kabupaten Sleman.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif observasional dengan desain cross-sectional. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien swamedikasi pada November-Desember 2022 di Apotek Kecamatan Minggir. Data yang telah diambil dengan kuesioner dianalisa menggunakan metode *servqual* yaitu menghitung selisih skor kenyataan dan skor harapan dari setiap dimensi kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh responden yang berjenis kelamin perempuan (58%), berusia 18-25 tahun (61%), kunjungan >5 kali (52%), dan penyakit yang diswamedikasi batuk (22%). Dari hasil yang didapatkan, kelima dimensi yang dianalisis semuanya mendapatkan hasil nilai gap negatif. Total skor harapan yang didapatkan sebesar 3,433 dan skor kenyataan sebesar 3,236 sehingga nilai gap yang didapatkan bernilai negatif yaitu sebesar -0,197. Dengan demikian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat pada swamedikasi di Apotek Kecamatan Minggir Kabupaten Sleman dikatakan tidak memuaskan.

Kata Kunci : kepuasan pasien, swamedikasi, *servqual*, PIO, apotek

ABSTRACT

Drug information services are one of the clinical pharmacy services in Minister of Health Regulations No. 73 of 2016 concerning Pharmaceutical Service Standards in Pharmacies. Pharmacists must refer to standards in carrying out their duties. Therefore, it is necessary to measure the level of patient satisfaction. This study aims to map the level of satisfaction of self-medication patients with drug information services at pharmacies in Minggir District, Sleman Regency.

This study is an observational descriptive study with cross-sectional design. The number of respondents in this study was 100 self-medication patients in November-December 2022 at Pharmacy Minggir. The data that has been taken with the questionnaire is analyzed using the servqual method, which calculates the difference between reality scores and expectation scores from each dimension of service quality.

The results of this study showed that respondents were dominated by respondents who were female (58%), aged 18-25 years (61%), visits times >5x (52%), and cough self-medication (22%). The total expectation score obtained is -3.433 and the reality score is -3.236 so that the gap value obtained is negative at -0.197. Thus, the level of patient satisfaction with drug information services on self-medication at Apotek Minggir, Sleman is said to be unsatisfactory.

Keywords: patient satisfaction, self-medication, servqual, PIO, pharmacy