

ABSTRAK

Salah satu pelayanan kefarmasian yang dapat dilakukan oleh apoteker di apotek adalah konseling dimana apoteker membantu pasien menyelesaikan masalah terkait pengobatan. Namun pelayanan konseling masih mengalami beberapa hambatan baik dari pasien, sarana prasarana hingga apoteker itu sendiri. Kepuasan pasien bisa menjadi indikator untuk mengukur pelayanan konseling yang diberikan oleh apoteker yang bertugas di suatu apotek. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk melihat gambaran pelayanan konseling yang dilakukan apoteker di apotek wilayah Maguwoharjo Yogyakarta terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Pemilihan responden menggunakan cara *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang dianalisis menggunakan analisis bivariat dengan uji korelasi *Somers'D* untuk menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan konseling dengan tingkat kepuasan pasien. Dalam penelitian ini, sebagian besar responden (70%) merasa pelayanan konseling apoteker di apotek sudah baik yang berdampak pada rasa puas oleh pasien (71%). Terdapat hubunganyang signifikan antara pelayanan konseling terhadap tingkat kepuasan pasien di apotek wilayah Yogyakarta ($p \text{ value} = <0,001$) dengan kekuatan korelasi masuk dalam kategori cukup kuat ($r = 0,531$).

Kata Kunci : Konseling, Pengaruh, Kepuasan, Apotek.

ABSTRACT

One of the pharmaceutical services that can be provided by pharmacists in the pharmacy is a counseling service to the patient whereby the pharmacist helps in resolving medication-related. However, counseling services still experience problems both from patients, infrastructure, and pharmacists themselves. Satisfaction of patients can be an indicator to measure the counseling services provided by pharmacists in charge of a pharmacy. Therefore, this study aims to look at the overview of counseling services provided by pharmacists at pharmacies in Maguwoharjo Yogyakarta and their relationship with patient satisfaction. This study is a type of analytical observational research by cross-sectional design. Participants were selected to be the target of this study using non-probability sampling in a purposive sampling technique by considering the inclusion and exclusion criteria. The research instrument was a questionnaire analyzed using bivariate analysis with the Somers'D correlation test to show the relationship between counseling services and patient satisfaction. In this study, most respondents (70%) felt that pharmacist counseling services at the pharmacy were good which resulted in a sense of satisfaction by patients (71%). There is a significant relationship between counseling services and patient satisfaction in pharmacies in the Yogyakarta area ($p\text{-value} = <0.001$) with the strength of the correlation in the moderately strong category ($r = 0.531$).

Keywords : *Counselling, Influence, Satisfaction, Pharmacy.*

