

**Artikel Penelitian**

## Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Oleh Apoteker di Ruang Farmasi Puskesmas Purwokerto Timur

### Evaluation of Patient Satisfaction With Pharmacist Service in The Pharmacy Room of Purwokerto Timur I Public Health Center

Mia Rachmiati Nur Hidayah, Hening Pratiwi\*, Nuryanti

\*Jurusan Farmasi, Universitas Jenderal Soedirman. Purwokerto

E-mail: hening.pratiwi@ymail.com

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien dan hubungan kepuasan dengan kelompok karakteristik jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan pasien terhadap pelayanan oleh apoteker di Puskesmas. Metode pada penelitian ini menggunakan studi observasional dengan desain *cross-sectional*. Pengukuran kepuasan diukur dengan kuesioner PSPSQ (*Patient Satisfaction With Pharmacist Service*) versi kedua. Pengambilan data dilakukan kepada 110 responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Seluruh data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji Mann Whitney serta uji Kruskal Wallis Hasil penelitian memperlihatkan skor rata-rata kepuasan sebesar 3,10 yang termasuk dalam kategori puas. Terdapat perbedaan skor rata-rata yang signifikan pada kelompok karakteristik usia dan pendidikan dengan nilai  $p=0,000$  dan  $p=0,009$  ( $p<0,05$ ). Namun tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada kelompok karakteristik jenis kelamin dan pekerjaan dengan nilai  $p=0,166$  dan  $p=0,107$  ( $p>0,05$ ). Berdasarkan hasil tersebut, Pasien merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker di farmasi, namun pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas masih perlu ditingkatkan.

Kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan kefarmasian, apoteker, puskesmas

#### Abstract

T Objective: To determine the description of patient satisfaction and relationship between patient satisfaction with patient characteristics group such as gender, age, educational background, occupation towards pharmacy service provided by pharmacist in public health center

Methodology: Observational study with cross-sectional approach. Patient satisfaction was measured by the second version of PSPSQ (Patient Satisfaction With Pharmacist Service Questionnaire). Data collection was tested to 110 respondents by accidental

sampling technique. All data were analyzed in univariate analysis and bivariate using Mann Whitney and Kruskal Wallis.

Results: Average satisfaction score was 3,10 which included to the satisfied patient category. The result of bivariate analysis showed significant differences between satisfaction and characteristic group in age ( $p=0,000$ ) and educational background ( $p=0,009$ ) but no significant differences for the gender ( $p=0,166$ ) and occupation ( $p=0,107$ ).

Conclusion: Patients were satisfied with pharmacy service provided by pharmacist in public health center, but pharmacy service provided by pharmacist in public health center still need to be improved.

Keywords: patient satisfaction, pharmaceutical service, pharmacist, public health center

## PENDAHULUAN

Perubahan paradigma pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada obat menjadi pelayanan berorientasi pada pasien menyebabkan peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian harus memenuhi tuntutan pasien akan peningkatan mutu pelayanan dan kompetensinya (Menkes RI, 2016 ; IAI, 2016). Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat serta masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Menkes RI, 2016). Salah satu fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan berupa pelayanan kefarmasian adalah puskesmas (Menkes RI, 2014).

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan tingkat pertama yang menyelenggarakan upaya kesehatan dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan yang tinggi. Penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di puskesmas dilaksanakan oleh tenaga kesehatan yang berwenang yaitu minimal 1 (satu) orang tenaga apoteker sebagai penanggung jawab (Menkes RI, 2016). Pelayanan kefarmasian di Puskesmas perlu dilakukan evaluasi untuk menilai tercapainya tujuan dan capaian pelayanan. Evaluasi mutu pelayanan kefarmasian dapat dilakukan dengan cara melakukan survei kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan (Menkes RI, 2016).

Kepuasan pasien dapat diukur melalui survei menggunakan kuesioner (Menkes RI, 2014). Kuesioner PSPSQ (*Patient Satisfaction With Pharmacist Service*) dapat mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan oleh apoteker dan valid serta reliabel untuk digunakan sebagai instrumen (Sakharkar, 2014). Namun penilaian kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh faktor lainnya, salah satunya yaitu karakteristik individu seperti umur, jenis kelamin, latar belakang dan pekerjaan (Sangadji & Sopiah, 2013). Beberapa penelitian menyatakan bahwa adanya hubungan karakteristik jenis kelamin dan usia dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan oleh apoteker yaitu kelompok pasien wanita lebih cenderung merasa puas dibandingkan dengan laki-laki serta pasien yang berusia lebih tua cenderung menyatakan puas yaitu skor kepuasan lebih tinggi dibandingkan dengan pasien usia muda (Abdulai et al, 2018 ; Sharif, 2019). Kemudian adanya hubungan kepuasan pada tingkat pendidikan dan pekerjaan pasien dikarenakan terdapat perbedaan skor kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker (Afzal et al, 2014).

Puskesmas Purwokerto Timur I merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang memiliki 1 (satu) tenaga apoteker dalam menyelenggarakan layanan kefarmasian (Dinkes, 2018). Berdasarkan studi pendahuluan, diperoleh data bulan Februari 2019 bahwa rasio

jumlah apoteker dengan kunjungan di ruang farmasi melebihi rasio kunjungan pasien perhari yaitu sebesar 1 (satu) untuk 61 pasien. Jumlah kebutuhan apoteker di Puskesmas diupayakan 1 (satu) apoteker untuk 50 pasien perhari pada pasien rawat inap maupun rawat jalan (Menkes RI, 2016).

Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengetahui gambaran kepuasan dari perspektif pasien terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker dan hubungan antara kepuasan dengan kelompok karakteristik pasien berdasarkan perbedaan kepuasan pada kelompok karakteristik jenis kelamin, usia pasien, pendidikan dan pekerjaan pasien sehingga diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi puskesmas dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian.

## DESAIN PENELITIAN

Penelitian ini merupakan studi observasional dengan pendekatan *cross-sectional* yang dilakukan di Puskesmas Purwokerto Timur I. Sumber data diperoleh secara langsung dari pasien yang menerima pelayanan oleh apoteker di ruang farmasi. Kriteria inklusi sampel meliputi pasien yang bersedia mengisi kuesioner hingga selesai dengan menandatangani lembar *informed consent*, pasien yang mampu berkomunikasi dengan baik dan pasien yang berusia  $\geq 18$  tahun. Pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 110 responden yang memenuhi kriteria inklusi dengan teknik pemilihan sampel secara accidental. Pengisian kuesioner dilakukan secara pendampingan oleh peneliti hingga akhir. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien yaitu kuesioner PSPSQ (*Patient Satisfaction With Pharmacist Service*) versi kedua yang diadaptasi dari penelitian Sakharkar (2015) serta mengacu pada kuesioner dari penelitian Yuagesti (2017). Seluruh data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji Mann Whitney dan uji Kruskal Wallis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 1. dapat dilihat bahwa distribusi responden jenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki. Hal ini disebabkan karena berdasarkan profil kesehatan Kabupaten Banyumas Jawa Tengah, jumlah pengunjung pasien rawat jalan di Puskesmas Purwokerto Timur I didominasi oleh pasien perempuan (Dinkes, 2018). Selanjutnya distribusi karakteristik usia dalam penelitian ini menunjukkan jumlah terbanyak pada kelompok usia responden dewasa madya (41-60 tahun), selanjutnya dewasa awal (18-40 tahun) dan terendah pada usia dewasa lanjut (>60 tahun). Responden yang termasuk kategori usia dewasa rentang umur 41 hingga 60 tahun rata-rata adalah seorang ibu dan bapak yang masih berada pada umur produktif, sehingga mudah mengalami gangguan kesehatan dan memilih datang ke Puskesmas untuk mengatasi masalah kesehatannya. Distribusi responden karakteristik tingkat pendidikan dapat dilihat bahwa jumlah responden kategori pendidikan lebih rendah dibandingkan dengan jumlah responden pada kategori pendidikan tinggi yang diperoleh lebih sedikit. Hasil ini sejalan dengan penelitian Noreti (2016) yaitu mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan rendah karena tingkat pendidikan seseorang ada kaitannya dengan kualitas kesehatan individu yaitu seseorang yang pendidikannya lebih tinggi cenderung memiliki perilaku hidup yang lebih sehat dibandingkan dengan seseorang yang pendidikannya lebih rendah (Notoatmodjo, 2014).

Distribusi karakteristik responden. Data karakteristik diperoleh yaitu variabel jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, status pekerjaan dan jumlah kunjungan.

**Tabel 1.** Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi (n=10)	Persentase (%)
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	35	31,8
Perempuan	75	68,2
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>
<b>Usia (Hurlock, 2001)</b>		
18-40 tahun	31	28,2
41-60 tahun	56	50,9
60 tahun	23	20,9
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>
<b>Pendidikan</b>		
Rendah (SD dan SMP)	67	60,9
Tinggi (SMA dan PT)	43	39,1
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak bekerja	56	50,9
Bekerja	54	49,1
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>
<b>Jumlah Kunjungan</b>		
1 kali	23	20,9
≥ 2 kali	87	79,1
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>100,0</b>

Distribusi karakteristik pekerjaan responden diperoleh jumlah responden yang tidak bekerja relatif sama dengan jumlah responden yang bekerja. Hal ini menunjukkan bahwa seseorang yang bekerja maupun yang tidak bekerja akan tetap memilih Puskesmas untuk mengatasi masalah kesehatan mereka. Distribusi karakteristik jumlah kunjungan pasien bahwa responden yang berkunjung ke ruang farmasi untuk menebus obat lebih dari dua kali jumlahnya lebih banyak daripada responden yang baru pertama kali berkunjung untuk menebus obat di ruang farmasi Puskesmas tersebut.

Sebelum dilakukan analisis kepuasan pasien menggunakan instrumen PSPSQ, terlebih dahulu telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner PSPSQ versi kedua. Hasil uji validitas diperoleh bahwa terdapat 1 (satu) item yang tidak valid yaitu item nomor 1 (satu) karena nilai  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel ( $0,02 < 0,361$ ). Item ini membahas “Apoteker dapat menangani permasalahan kesehatan saya selama kunjungan”. Sehingga ditetapkan item pernyataan yang tidak valid tersebut dikeluarkan dan tidak diikutsertakan dalam analisis, maka ditetapkan sebanyak 17 item pernyataan yang valid berisi 3 (tiga) variasi domain meliputi domain kualitas pelayanan, hubungan interpersonal antara apoteker dengan pasien serta domain pelayanan menyeluruh sebagai instrumen dalam penelitian ini serta kuesioner ini memperoleh nilai *cronbach's alpha* ( $0,916 < 0,6$ ) yang artinya reliabel dapat diterima dengan baik sekali dan kuesioner dinyatakan layak dan konsisten digunakan. Pilihan jawaban berdasarkan skoring skala likert yaitu sangat tidak setuju diberi skor 1, tidak setuju diberi skor 2, setuju diberi skor 3 dan sangat setuju diberi skor 4. Selanjutnya kategori penilaian kepuasan diinterpretasikan sangat puas apabila skor rata-rata diperoleh 3,5-4,0, kategori puas apabila skor rata-rata 3,6-3,00 dan kategori kurang puas apabila skor rata-rata kurang dari 3,0 (Sakharkar, 2014). Hasil analisis kepuasan dibahas berdasarkan skor rata-rata per domain, per item pernyataan pada masing-masing domain yang berada pada skor tertinggi dan terendah agar dapat mengetahui item mana yang paling berpengaruh terhadap penilaian kepuasan pada

domain tersebut serta skor rata-rata kepuasan secara umum yang kemudian dikategorikan tingkat kepuasannya.

**Tabel 2.** Perolehan skor pada analisis kepuasan

Item pernyataan	Rata skor	Ket.
<b>Domain kualitas pelayanan</b>		
2) Sikap profesional apoteker	3,15	Puas
3) Cara apoteker yang mudah dipahami dalam menjelaskan informasi	3,29	Puas
4) Pengecekan kembali informasi yang diberikan	3,04	Puas
5) Ketersediaan waktu apoteker	3,11	Puas
6) Kemampuan apoteker dalam memastikan pemahaman pasien mengenai aturan penggunaan obat	3,18	Puas
7) Kemampuan apoteker dalam memberikan informasi cara penggunaan obat	3,25	Puas
8) Rekomendasi apoteker mengenai cara menjaga kesehatan (contoh : diet, olahraga)	2,65	Kurang Puas
9) Kemampuan apoteker dalam memberikan informasi efek samping obat maupun kerjasama mengatasi masalah efek samping yang dirasakan pasien	2,81	Kurang puas
<b>Skor domain</b>	<b>3,06</b>	<b>Puas</b>
10) Sikap baik dan kepedulian apoteker	3,25	Puas
11) Pemberian motivasi dari apoteker	3,01	Puas
12) Rasa nyaman pasien	3,22	Puas
13) Sikap hormat apoteker	3,20	Puas
14) Komitmen apoteker dalam meningkatkan kesehatan pasien	3,09	Puas
15) Kepercayaan pasien terhadap informasi yang diberikan apoteker	3,28	Puas
<b>Skor rata-rata domain</b>	<b>3,06</b>	<b>Puas</b>
<b>Domain pelayanan keseluruhan</b>		
16) Kepuasan pelayanan menyeluruh yang diberikan oleh apoteker	3,09	Puas
17) Kehendak pasien untuk merekomendasikan apoteker kepada orang lain	3,05	Puas
18) Kehendak pasien untuk menemui kembali apoteker	3,07	Puas
<b>Skor rata-rata domain</b>	<b>3,07</b>	<b>Puas</b>
<b>Skor kepuasan</b>	<b>3,10</b>	<b>Puas</b>

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa hasil perolehan skor rata-rata kepuasan seluruh item berada pada rentang (3,0-3,5) yaitu sebesar 3,10 yang termasuk dalam kategori puas, sehingga dinyatakan bahwa pasien menilai pelayanan yang diberikan oleh apoteker di ruang farmasi Puskesmas Purwokerto Timur I sudah memuaskan. Namun hasil penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut belum memasuki rentang skor kategori sangat puas. Hal ini berkaitan dengan kondisi jumlah rasio tenaga apoteker di Puskesmas Purwokerto Timur I yaitu belum ideal dan hanya terdapat 1 (satu) apoteker untuk melayani 61 pasien pada bulan Februari 2019.

Berdasarkan penelitian bahwa 1 (satu) shift kerja, loket KIE dan penyerahan resep kepada pasien hanya dilayani oleh 1 (satu) orang apoteker. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga farmasi apoteker yang bertugas di ruang farmasi tersebut mengalami kelebihan beban kerja yang seharusnya 1 (satu) apoteker melayani 50 pasien per hari sehingga berdampak

pada terbatasnya ketersediaan waktu apoteker untuk menyampaikan informasi kepada pasien terkait dengan pengobatan sehingga pelayanan yang diberikan tersebut belum maksimal karena hasilnya belum sangat memuaskan pasien.

Pada domain kualitas pelayanan perolehan skor rata-rata domain kualitas pelayanan sebesar 3,06. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan farmasi yang diberikan oleh apoteker. Skor kepuasan tertinggi dalam domain ini yaitu item nomor 3 mengenai cara apoteker menjelaskan informasi kepada pasien diperoleh skor rata-rata sebesar 3,29 yang termasuk kategori puas. Hal ini disebabkan karena apoteker menjelaskan informasi yang diawali dengan cara menjelaskan indikasi obat, dilanjutkan dengan menunjukkan dan menyampaikan penjelasan secara lisan mengenai informasi yang sudah dituliskan pada etiket kemasan obat meliputi aturan penggunaan obat secara detail, mencontohkan cara penggunaan obat serta pasien diberikan kertas kecil tambahan berisi informasi cara penyimpanan obat yang baik dan benar.

Kemampuan apoteker memberikan informasi sangat penting dilakukan kepada pasien sebagaimana kompetensi seorang apoteker yaitu memberikan informasi yang tepat, jelas dan mudah dipahami mengenai informasi obat dan cara penggunaan obat yang baik dan benar (IAI, 2016). Skor item terendah dalam domain kualitas pelayanan yaitu ditunjukkan pada item nomor 8 dan nomor 9 dengan skor rata-rata masing-masing 2,65 dan 2,81 yang termasuk dalam kategori kurang puas. Item nomor 8 membahas tentang penjelasan apoteker untuk merekomendasikan cara menjaga kesehatan seperti pola makan dan olahraga diperoleh skor rata-rata 2,65 termasuk dalam kategori kurang puas. Item nomor 8 berada pada skor terendah karena berdasarkan wawancara saat penelitian beberapa pasien sudah menerima informasi mengenai cara menjaga kesehatan terkait pola gaya hidup dari tenaga kesehatan lain yaitu dokter dan ahli gizi, sehingga apoteker hanya memberikan informasi kembali kepada pasien yang bertanya atau kepada pasien yang memiliki kondisi kesehatan tertentu seperti pasien yang mengalami hiperkolesterol diberikan edukasi untuk mengurangi konsumsi makanan yang digoreng terlebih dahulu.

Selanjutnya item nomor 9 berada pada skor item terendah karena hanya beberapa pasien yang mendapatkan informasi mengenai efek samping obat ataupun pasien yang mengalami masalah pengobatan seperti keluhan timbulnya reaksi efek samping, sehingga menyebabkan akumulasi skor rata-rata kepuasan pada item ini menjadi rendah. Adapun informasi efek samping obat yang sudah disampaikan oleh apoteker yaitu seperti efek mengantuk, batuk kering dan kulit memerah. Skor kepuasan yang masih berada pada kategori kurang puas menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan terkait dengan diet dan efek samping belum menunjukkan kualitas pelayanan yang baik karena kurang memuaskan pasien.

Menurut Lestari (2014) bahwa salah satu faktor penyebab yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah beban kerja yang berat dikarenakan kurangnya tenaga kesehatan di Puskesmas salah satunya yaitu tenaga apoteker, sehingga pelayanan berupa penyampaian informasi belum dilakukan secara maksimal dikarenakan terbatasnya waktu pelayanan yang dimiliki apoteker, sehingga informasi yang disampaikan juga terbatas. Hasil ini sejalan dengan penelitian Wulandari (2018) mengenai informasi efek samping obat diperoleh skor 0,72 yang artinya cukup, sehingga perlu diperhatikan untuk penyampaian informasi yang potensial terjadi dan disampaikan saat penyerahan obat agar dapat mencegah, meminimalkan maupun mengatasi jika hal tersebut terjadi pada individu pasien.

Pada domain hubungan interpersonal diperoleh skor rata-rata domain hubungan interpersonal antara apoteker dengan pasien yaitu 3,17 yang termasuk dalam kategori memuaskan. Skor kepuasan tertinggi dalam domain ini yaitu pada item nomor 15 yaitu

3,28 yang membahas tentang kepercayaan pasien terhadap informasi yang diberikan oleh apoteker. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien menaruh kepercayaan kepada apoteker terhadap segala informasi mengenai kesehatan maupun pengobatan yang disampaikan oleh apoteker di Puskesmas Purwokerto Timur I. Kepercayaan pasien pada apoteker sangat dibutuhkan untuk memberikan hasil pengobatan yang optimal. Skor terendah dalam domain ini yaitu pada item nomor 11 yaitu sebesar 3,01 namun masih termasuk dalam kategori puas, item ini membahas tentang kemampuan apoteker dalam memberikan motivasi atau dorongan agar mencapai tujuan pengobatan pasien.

Menurut pernyataan beberapa pasien ketika wawancara, apoteker telah memberikan motivasi kepada pasien saat pelayanan obat berlangsung seperti kegiatan apoteker menjelaskan manfaat obat, memberikan dukungan berupa harapan agar pasien lekas sembuh, menganjurkan agar pasien rutin meminum obat dan memberikan rekomendasi cara menjaga kesehatan terkait pola makan. Hal ini menunjukkan bahwa apoteker telah berempati dan memberikan motivasi yang secara tidak langsung menumbuhkan semangat bagi pasien untuk mencapai tujuan dan hasil pengobatan yang optimal. Namun item nomor 11 ini menjadi item dengan skor terendah dalam domain hubungan interpersonal karena proses tatap muka antara apoteker dengan pasien memiliki durasi yang pendek sehingga kurangnya waktu dan menyebabkan proses komunikasi yang kurang maksimal dan sebanyak 20,9% merupakan pasien yang baru pertama kali menebus obat di ruang farmasi. Oleh karena itu untuk menumbuhkan motivasi seseorang diperlukan tatap muka antara apoteker dengan pasien dalam beberapa menit agar berpusat pada pasien karena hal ini dapat membantu mengoptimalkan kepercayaan sehingga mereka ingin berusaha untuk melakukan perubahan (Duff, 2016).

Pada domain keseluruhan pelayanan diperoleh skor rata-rata sebesar 3,07 yang artinya pasien merasa puas dengan keseluruhan pelayanan oleh apoteker. Skor terendah dalam domain keseluruhan pelayanan yaitu berada pada item nomor 17 dengan skor rata-rata sebesar 3,05 yang termasuk dalam kategori memuaskan. Item ini membahas terkait dengan kemauan pasien untuk merekomendasikan pelayanan apoteker tersebut kepada orang-orang terdekat. Beberapa pasien menyatakan bahwa mereka merekomendasikan pelayanan kepada orang sekitar seperti keluarga, teman dan tetangga. *International Pharmaceutical Federation* juga menyatakan bahwa seringkali wanita mendorong anggota keluarga mereka untuk mengunjungi dan memanfaatkan pelayanan kesehatan yang profesional agar mendapatkan obat dan sesuai dari pemberi layanan (FIP, 2018). Item nomor 17 ini menjadi item dengan skor terendah dapat dikarenakan beberapa pasien belum mengenali apoteker di Puskesmas. Hasil ini sejalan dengan penelitian Yuagesti (2017) yang juga memperoleh item ini berada pada skor terendah dikarenakan pasien jarang keluar rumah dan berbincang dengan orang di lingkungan sekitar sehingga hal ini menyebabkan pasien tidak merekomendasikan profesi apoteker. Analisis Kepuasan berdasarkan karakteristik pasien. Kepuasan antara karakteristik pasien dihubungkan dengan melihat berdasarkan perbedaan skor rata-rata kepuasan masing-masing kelompok karakteristik menggunakan uji statistik.

### **Jenis kelamin.**

Berdasarkan data hasil perolehan skor rata-rata kepuasan perempuan sebesar 3,13 sedikit lebih tinggi daripada laki-laki yaitu 3,04 (Tabel 3). Berdasarkan uji statistik Mann Whitney yang dilakukan peneliti untuk mengetahui perbedaan skor kepuasan diperoleh nilai  $p=0,166$  ( $p>0,05$ ) menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan bermakna antara skor kepuasan karakteristik jenis kelamin pada kelompok pasien laki-laki dan perempuan. Hasil ini sejalan dengan Faridawaty (2019) dan Fitriyana (2015) yang menunjukkan bahwa tidak adanya perbedaan yang bermakna antara skor kepuasan pasien dengan karakteristik jenis kelamin laki-laki dan perempuan di Puskesmas Sentosa Baru karena

laki-laki maupun perempuan relatif sama dalam hal merasakan kepuasan terhadap pelayanan (Faridawaty, 2019 ; Fitriyana, 2015). Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik jenis kelamin tidak mempengaruhi skor kepuasan.

**Tabel 3.** Uji statistik kepuasan dengan karakteristik pasien

Karakteristik	Rata skor	P value
<b>Jenis kelamin</b>		0,166
Laki-laki	3,03	
Perempuan	3,13	
<b>Usia</b>		0,000*
18-40 tahun	2,94	
41-60 tahun	3,17	
> 60 tahun	3,14	
<i>Post hoc test</i>		
18-40 tahun	2,94	0,000*
41-60 tahun	3,17	
18-40 tahun	2,94	0,000*
> 60 tahun	3,14	
41-60 tahun	3,17	0,607
> 60 tahun	3,14	
<b>Pendidikan</b>		0,009*
Rendah (SD dan SMP)	3,14	
Tinggi (SMA dan PT)	3,04	
<b>Pekerjaan</b>		0,107
Tidak bekerja	3,14	
Bekerja	3,06	

### Usia.

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa skor rata-rata kepuasan pasien usia dewasa madya (3,17) dan masa dewasa lanjut (3,14) lebih tinggi daripada skor rata-rata kepuasan usia dewasa awal sebesar 2,94. Hasil uji statistik Kruskal Wallis diperoleh nilai  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang bermakna antara skor kepuasan pasien usia dewasa awal 18 hingga 40 tahun, dewasa madya 41 hingga 60 tahun dan dewasa lanjut lebih dari 60 tahun. Kemudian dilakukan uji statistik post hoc Mann Whitney untuk mengetahui perbedaan kepuasan antar variabel karakteristik usia yaitu diperoleh bahwa kepuasan pasien dewasa awal menunjukkan perbedaan yang bermakna dengan pasien usia dewasa madya dan lanjut, namun tidak menunjukkan perbedaan kepuasan yang bermakna antara usia dewasa madya dengan dewasa lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa faktor usia dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sharif (2019) menyatakan terdapat hubungan skor kepuasan dengan usia pada perbedaan skor kepuasan pada pasien umur 50-60 tahun dinyatakan paling puas terhadap layanan farmasi dan Wulandari (2018) bahwa skor kepuasan pasien yang berusia dewasa madya menggambarkan kepuasan yang paling tinggi dan usia dewasa awal kepuasannya paling rendah, sehingga analisis perbedaan kepuasan memberikan hasil adanya perbedaan bermakna antara karakteristik kelompok pasien usia dewasa madya dan lanjut dengan dewasa awal. Penelitian Afzal (2014) menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan antara skor rata-rata kepuasan pasien yang berusia lebih tua dengan pasien berusia lebih muda (Afzal et al, 2014).

### **Pendidikan.**

Tabel 3 menyajikan skor rata-rata kepuasan pasien yang berpendidikan rendah sebesar 3,14 lebih tinggi daripada pasien berpendidikan tinggi yaitu 3,04. Hasil uji statistik Mann Whitney diperoleh nilai  $p=0,009$  ( $p<0,05$ ) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang bermakna antara skor kepuasan pasien pendidikan rendah dengan pasien berpendidikan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan seseorang mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan. Seseorang yang berpendidikan rendah cenderung mempersepsikan pelayanan baik dan tidak menuntut lebih dibandingkan dengan seseorang yang berpendidikan tinggi (Tjiptono, 2007) ; Listiani, 2017). Hasil ini sejalan dengan Abdulai (2018) dan Fitriyana (2015) menunjukkan bahwa terdapat hubungan kepuasan antara perbedaan kepuasan tingkat pendidikan rendah dan tinggi. Penelitian Afzal (2014) juga menyatakan bahwa terdapat perbedaan yang bermakna pada skor rata-rata yaitu pasien yang berpendidikan rendah kepuasannya lebih tinggi daripada pasien yang berpendidikan lebih tinggi sehingga pasien berpendidikan tinggi cenderung kurang puas dalam menerima pelayanan.

### **Pekerjaan.**

Tabel 3 menyajikan perolehan skor rata-rata kepuasan pasien yang tidak bekerja sebesar 3,14 lebih tinggi daripada pasien yang bekerja yaitu 3,06. Namun berdasarkan hasil uji Mann Whitney diperoleh nilai  $p=0,107$  ( $p>0,05$ ) yang menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang bermakna antara skor kepuasan responden yang tidak bekerja dengan responden yang bekerja. Hasil penelitian Fitriyana (2015) mendukung penelitian ini yang diperoleh tidak adanya hubungan pekerjaan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Tuminting dengan nilai  $p=0,435$  ( $p>0,05$ ). Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Stefan (2014) yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan kepuasan antara pasien yang bekerja dengan tidak bekerja karena pasien yang tidak bekerja cenderung lebih puas dibandingkan pasien yang bekerja. Penilaian seseorang yang bekerja terhadap suatu pelayanan akan lebih baik dari pada seseorang yang tidak bekerja karena pekerjaan seseorang mempengaruhi banyak sedikitnya informasi yang didapatkan, sehingga seseorang yang berlatar belakang pekerja memungkinkan mendapatkan informasi mengenai produk yang lebih baik dan memiliki tuntutan terhadap produk yang diterima dalam memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan yang ada (Ruditya, 2015).

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian oleh apoteker di ruang farmasi Puskesmas Purwokerto Timur I dengan perolehan rata-rata skor kepuasan pasien sebesar 3,10 yang termasuk dalam kategori memuaskan. Namun pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas masih perlu ditingkatkan. Kemudian diketahui bahwa terdapat perbedaan yang bermakna antara skor rata-rata kepuasan karakteristik usia dan pendidikan pasien dengan masing-masing nilai  $p=0,000$  dan  $p=0,009$  dan tidak terdapat perbedaan yang bermakna antara skor rata-rata kepuasan karakteristik jenis kelamin dan pekerjaan pasien di Puskesmas Purwokerto Timur I dengan masing-masing nilai  $p=0,166$  dan  $p=0,107$ .

### **REFERENSI**

Afzal M., Rizvi F., Azad A., Rajput A., Khan A., Tariq N., 2014, Effect of Demographic Characteristics on Patient Satisfaction, JPMI, vol. 28, no.2, pp. 154-160.

- Abdulai A. M., Shamsudeen M., Osman A., 2018, Patient's Perceptions and Satisfaction with Outpatient Healthcare Services in a Public Healthcare Facility : Results from a Patient Exit Survey in Ghana, *Journal of Medicine and Medical Research*, vol. 28, no.1, pp. 1-8.
- Dinas Kesehatan, 2018, Profil Kesehatan Kabupaten Banyumas Tahun 2018, Dinas Kesehatan, Banyumas.
- Duff Alstair, Gary, 2016, Using Motivational Interviewing To Improve Medicine Adherence, *The Pharmaceutical Journal*, vol. 296, no. 7889, pp. 1-13.
- Faridawaty L., Mandike G., Dwi, 2019, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Sentosa Baru Kecamatan Medan Perjuangan, *Jurnal Dunia Farmasi*, vol. 3, no. 2, pp. 52-60.
- FIP, 2018, Pharmacist Supporting Women and Responsible Use of Medicines, The Hague, Netherlands : International Pharmaceutical Federation.
- Fitriyana R., Angel J. M., Jane, 2015, Hubungan Antara Status Demografi Dengan Kepuasan Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado, Skripsi, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi, Manado.
- IAI dan APTFI, 2016, Standar Kompetensi Apoteker Indonesia, Ikatan Apoteker Indonesia, Jakarta.
- Lestari Tri, R., 2016, Analisis Ketersediaan Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kota Mamuju Provinsi Sulawesi Barat Tahun 2014, *Jurnal Kajian*, vol. 21, no.1, pp. 75-8.
- Listiani, I., 2017, Hubungan Tingkat Pendidikan dan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo, Skripsi, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan UMS, Surakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2016, Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Noreti, 2016, Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Puskesmas Mendawai Kecamatan Arut Selatan Kabupaten Kotawaringin Barat, Tesis, Program Manajemen Universitas Terbuka, Jakarta.
- Notoarmodjo, S., 2014, Ilmu Perilaku Kesehatan, Rineka Cipta, Jakarta
- Ruditya A., Djazuly C., 2015, Hubungan Karakteristik Individu Terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, vol. 3, no.2, pp. 108-117.
- Sakharkar, P. Mark B. Candis, M. Timothy C. dan Anandi V., 2014, Development and Validation of PSPSQ 2.0 Measuring Patient Satisfaction with Pharmacist Service, *Research in Social and Administrative Pharmacy*, pp. 1-12.
- Sangadji, E., Sopiha, 2013, Perilaku Konsumen; Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian, Andi, Yogyakarta.
- Sharif, A. Haque, N., Jomezai, S. Rahim, H., 2019, A Cross-sectional Assessment of Patient Satisfaction with Pharmacy Performance Attending a Public Healthcare Institute of Quetta City Pakistan, *Journal of Public Health*, pp. 1-8.
- Stefan, M. M., Redjeki, S., Susilo, W. H., 2014, Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan, Artikel Ilmiah, Program Studi S1 Keperawatan, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sintcarolus, Jakarta.
- Tjiptono, F., 2007, Strategi Pemasaran Edisi Kedua, Andi, Yogyakarta

Wulandari R. A., 2018, Analisis Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Pasien Terhadap Kinerja Layanan Farmasi di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Prof.Dr. Margono Soekarjo Periode Maret 2018, Skripsi, Jurusan Farmasi Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.

Yuagesti Yasyfa C., 2017, Evaluasi Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus Tipe 2 Terhadap Pelayanan Home Pharmacy Care di Kabupaten Banyumas, Skripsi, Jurusan Farmasi Universitas Jenderal Soedirman, Purwokerto.

© The Author(s) 2019