

Abstrak

EVALUASI KEPUASAN PASIENTERHADAP PELAYANAN OLEH APOTEKER DI RUANG FARMASI PUSKESMAS PURWOKERTO TIMUR I

Mia Rachmiati Nur Hidayah, Hening Pratiwi, Nuryanti

Latar Belakang : Pelayanan kefarmasian di Puskesmas yang memiliki apoteker perlu dilakukan evaluasi untuk menilai tercapainya tujuan dan capaian pelayanan melalui pengukuran kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan. 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 : Penelitian ini merupakan studi observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Pengukuran kepuasan menggunakan kuesioner PSPSQ (*Patient Satisfaction with Pharmacist Service*) versi kedua yang diadaptasi dari penelitian Sakharkar dan Yuagesti. Pengambilan data dilakukan kepada 110 responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Seluruh data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Mann Whitney* dan uji *Kruskal Wallis*.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata kepuasan sebesar 3,10 yang termasuk dalam kategori puas. Hasil analisis bivariat kepuasan dengan masing-masing kelompok karakteristik berdasarkan perbedaan skor rata-rata kepuasan yaitu menunjukkan terdapat perbedaan 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 $p=0,107$ ($p>0,05$).

Kesimpulan: Pasien merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker di ruang farmasi Puskesmas Purwokerto Timur I, namun pelayanan kefarmasian oleh apoteker di Puskesmas masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Pelayanan Kefarmasian, Apoteker, Puskesmas*

