

Abstrak

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN OLEH APOTEKER DI RUANG FARMASI PUSKESMAS GEMBOR KOTA TANGERANG

Novita Nanda Sari, Nia Kurnia Sholihat, Nialiana Endah Endriastuti

Latar Belakang : Salah satu fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kefarmasian adalah puskesmas. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menjadi salah satu bentuk evaluasi kinerja pelayanan yang sangat penting karena pasien yang puas akan menjaga hubungan dengan penyedia pelayanan kesehatan. 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*. Teknik pengambilan sampel *accidental sampling* kepada 210 pasien yang telah mendapatkan pelayanan apoteker sesuai dengan kriteria inklusi. Penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2021. Pengukuran kepuasan menggunakan kuesioner kepuasan dari penelitian sebelumnya. Seluruh data dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Mann-Whitney* pada karakteristik jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan status pekerjaan, sedangkan uji *Kruskal-Wallis* pada karakteristik usia pasien. Data kepuasan pasien dianalisis secara deskriptif dengan menilai skor dan tingkat kepuasan.

Hasil : Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata kepuasan sebesar 3,29 yang termasuk dalam kategori puas. Hasil analisis kepuasan dengan masing-masing kelompok karakteristik berdasarkan perbedaan skor rata-rata kepuasan yaitu menunjukkan terdapat perbedaan yang signifikan pada kelompok karakteristik pendidikan dan pekerjaan dengan nilai $p < 0,0001$ dan $p = 0,001$. Namun tidak terdapat perbedaan yang signifikan pada kelompok karakteristik jenis kelamin dan usia dengan nilai $p = 0,453$ dan $p = 0,073$.

Kesimpulan : Pasien merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker di Puskesmas dan tidak ada perbedaan kepuasan pasien pada karakteristik jenis kelamin dan usia, namun terdapat perbedaan pada karakteristik pendidikan dan pekerjaan.

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

Abstract

EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION WITH PHARMACIST SERVICE IN PRIMARY HEALTH CENTRE OF GEMBOR KOTA TANGERANG

Novita Nanda Sari, Nia Kurnia Sholihat, Nialiana Endah Endriastuti

Background : One of the health facilities that provide pharmaceutical services is Puskesmas. Patient satisfaction with pharmaceutical services is one form of service performance evaluation that is very important because satisfied patients will maintain relationships with health service providers. This study aims to determine the description of patient satisfaction and the relationship of satisfaction with the group characteristics of gender, age, education and occupation of patients on services by pharmacists at Puskesmas.

Methods : This research is an observational study with a cross sectional approach. The sampling technique was accidental sampling to 210 patients who had received pharmacist services according to the inclusion criteria. The study was conducted in October 2021. The measurement of satisfaction used a satisfaction questionnaire from previous studies. All data were analyzed univariately and bivariately using the Mann-Whitney test on the characteristics of gender, last education, and employment status, while the Kruskal-Wallis test on the patient's age characteristics. Patient satisfaction data were analyzed descriptively by assessing the score and level of satisfaction.

Results : The results showed an average satisfaction score of 3.29 which was included in the satisfied category. The results of the analysis of satisfaction with each group of characteristics based on the difference in the average score of satisfaction showed a significant difference in the group of characteristics of education and work with a value of $p=0.0001$ and $p=0.001$ ($p<0.05$). However, there was no significant difference in the gender and age characteristics group with $p=0.453$ and $p=0.073$ ($p>0.05$).

Conclusion : Patients are satisfied with the services provided by pharmacists at the Puskesmas and there is no difference in patient satisfaction on the characteristics of gender and age, but there are differences in the characteristics of education and work.

Keywords : Patients, Pharmaceutical Services, Pharmacists, Primary Health Centre .