

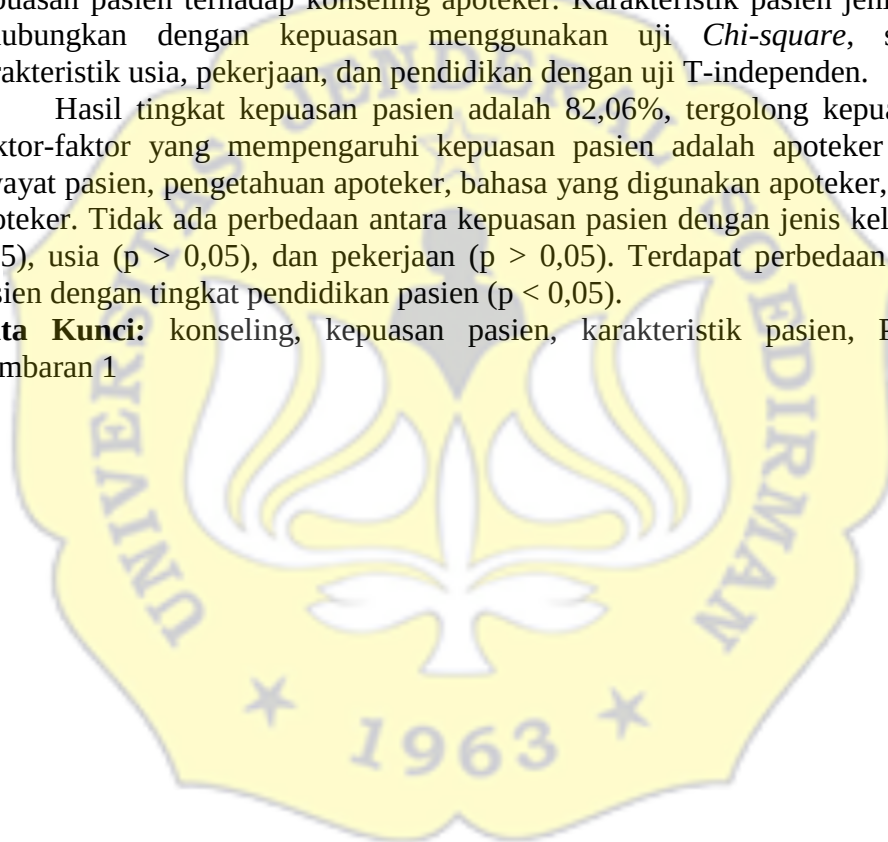
INTISARI

Konseling merupakan salah satu standar layanan kefarmasian di puskesmas pada bidang farmasi klinis. Konseling mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien pada konseling apoteker, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, dan untuk melihat hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kembaran 1 Purwokerto.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian *cross-sectional* selama 1 bulan. Responden sebanyak 35 pasien diambil secara total sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner kepuasan pasien dan wawancara. Data yang diperoleh dianalisis secara kuantitatif untuk menentukan tingkat kepuasan dan secara kualitatif melalui proses koding untuk menentukan faktor-faktor kepuasan pasien terhadap konseling apoteker. Karakteristik pasien jenis kelamin dihubungkan dengan kepuasan menggunakan uji *Chi-square*, sedangkan karakteristik usia, pekerjaan, dan pendidikan dengan uji T-independen.

Hasil tingkat kepuasan pasien adalah 82,06%, tergolong kepuasan baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah apoteker menggali riwayat pasien, pengetahuan apoteker, bahasa yang digunakan apoteker, dan sikap apoteker. Tidak ada perbedaan antara kepuasan pasien dengan jenis kelamin ($p > 0,05$), usia ($p > 0,05$), dan pekerjaan ($p > 0,05$). Terdapat perbedaan kepuasan pasien dengan tingkat pendidikan pasien ($p < 0,05$).

Kata Kunci: konseling, kepuasan pasien, karakteristik pasien, Puskesmas Kembaran 1



ABSTRACT

Counseling is one of pharmacy services at the public health center in clinical pharmacy. Counseling affect the level of patient satisfaction. This research aimed to determine the level of patient satisfaction, factor affecting patient satisfaction, and the relationship between patient characteristic and satisfaction in Puskesmas Kembaran 1 Purwokerto.

This research was using cross-sectional design for a month. 35 respondents was taken by total sampling. Data were collected using patient satisfaction questionnaires and interviews. Data were analyzed quantitatively to determine the level of satisfaction and qualitatively by coding process to determine the factors of patient satisfaction. The gender characteristic were compared to patient satisfaction using Chi-square test, whereas age, occupation, and education characteristics were compared to patient satisfaction using T-independent test.

The results of patient satisfaction was 82.06%, classified as good satisfaction. Factors that influence patient satisfaction were pharmacist exploring patient's history, pharmacist knowledge, language used by pharmacist, and pharmacist attitudes. There were no difference between patients satisfaction and gender ($p > 0.05$), age ($p > 0.05$), and occupation ($p > 0.05$). There was difference between patient satisfaction and level of patient education ($p < 0.05$).

Key Words: counseling, patient satisfaction, patient characteristics, Puskesmas Kembaran 1

