

HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS GAMPING 2 SLEMAN

Stefani Nuri Alvita¹, Afrizal Wahyu Darma Syahyeri², Niken Larasati²

INTISARI

Latar Belakang: Layanan farmasi di puskesmas berperan dalam berinteraksi langsung dengan pasien untuk meningkatkan kualitas hidup mereka terkait penggunaan obat. Dalam persaingan yang ketat ini, puskesmas harus memberikan pelayanan terbaik untuk mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan evaluasi terhadap layanan kesehatan yang diterima. Faktor-faktor seperti pekerjaan, pendidikan, jenis kelamin, dan usia dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Gamping 2 Sleman.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan *cross-sectional*, dengan metode observasional analitik untuk melihat hubungan antar variabel. Pengumpulan data menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pemilihan sampel berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Analisis data yang digunakan yaitu uji *Kruskal Wallis*.

Hasil Penelitian: Mayoritas pasien di Puskesmas Gamping 2 Sleman berumur 17-25 tahun (31%), berjenis kelamin perempuan (74%), dengan jumlah pasien yang bekerja dan tidak bekerja sama banyaknya (50%), dan kebanyakan berpendidikan menengah (SMA/SMK) (45%). Tingkat kepuasan pasien termasuk dalam kategori sangat puas pada semua dimensi, dengan persentase tertinggi pada dimensi jaminan (81,20%) dan terendah pada dimensi ketanggapan (79,10%). Uji korelasi *Kruskal Wallis* menunjukkan adanya hubungan antara umur dan tingkat kepuasan pasien ($p\text{-value} = 0.023 < 0,05$), tetapi tidak ada hubungan antara jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan.

Kesimpulan: Terdapat hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien, tetapi tidak ada hubungan antara jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien.

Kata kunci: Puskesmas, kepuasan pasien, karakteristik pasien, pelayanan kefarmasian

¹ Mahasiswa Farmasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Farmasi Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

RELATIONSHIP BETWEEN PATIENT CHARACTERISTICS AND PATIENT SATISFACTION LEVEL TOWARDS PHARMACY SERVICES AT GAMPING 2 PUBLIC HEALTH CENTER SLEMAN

Stefani Nuri Alvita¹, Afrizal Wahyu Darma Syahyeri², Niken Larasati²

ABSTRACT

Background: Pharmacy services in health centers play a role in interacting directly with patients to improve their quality of life related to drug use. In this tight competition, health centers must provide the best service to achieve patient satisfaction. Patient satisfaction is an evaluation of the health services received. Factors such as occupation, education, gender, and age can affect the level of patient satisfaction.

Objective: This study aims to determine the relationship between patient characteristics and the level of patient satisfaction with pharmaceutical services at the Gamping 2 Sleman Health Center.

Methods: This study uses a cross-sectional approach, with an analytical observational method to see the relationship between variables. Data collection uses a purposive sampling technique with sample selection based on criteria determined by the researcher. The data analysis used was the Kruskal Wallis test.

Results: The majority of patients at Gamping 2 Health Center, Sleman are aged 17-25 years (31%), female (74%), with the same number of patients who are employed and unemployed (50%), and most have secondary education (high school/vocational school) (45%). The level of patient satisfaction is included in the very satisfied category in all dimensions, with the highest percentage in the assurance dimension (81.20%) and the lowest in the responsiveness dimension (79.10%). The Kruskal Wallis correlation test showed a relationship between age and patient satisfaction level ($p\text{-value} = 0.023 < 0.05$), but there was no relationship between gender, education, and occupation with satisfaction level.

Conclusion: There is a relationship between age and patient satisfaction levels, but there is no relationship between gender, education, and occupation and patient satisfaction levels.

Keywords: Health center, Patient satisfaction, Patient characteristics, pharmaceutical services

¹ Student of Pharmacy Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Lecturer of Pharmacy Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta