

**ANALISIS HUBUNGAN KOMUNIKASI INTER PERSONAL PETUGAS
FARMASI DENGAN KEPUASAN PASIEN DI KLINIK AISYIYAH SITI
HAJAR KOTA TEGAL**



**LAPORAN PENELITIAN DOSEN PEMULA
Sebagai Salah Satu Bentuk Pengalaman Tridharma Perguruan Tinggi**

Tim Pengusul:

- 1. apt. Heni Purwantiningrum, M.Farm (NIPY 09.012.118)**
- 2. Dr. Agus Susanto , M.Ikom. (NIPY 09.015.238)**

**PRODI DIPLOMA III FARMASI
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL
AGUSTUS 2021**

NOMOR SK: 098.05/PHB/XI/2021 tanggal 31 Mei 2021

Nomor Perjanjian Penelitian: 016.16/P3M.PHB/V/2021

Tanggal 6 Mei 2021

**HALAMAN PERSETUJUAN
LAPORAN PENELITIAN DOSEN PEMULA**

Judul : Analisis Hubungan Komunikasi Inter Personal Petugas Farmasi dengan Kepuasan Pasien di Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal

Ketua Peneliti

a. Nama Lengkap : Apt. Heni Purwantiningrum, M.Farm
b. NIDN : 0607048101
c. Jabatan Fungsional : Tenaga Pengajar
d. Program Studi : Diploma III Farmasi
e. Nomor HP : 081802523892
f. Alamat e-mail : purwantiningrum.heni@gmail.com

Anggota Peneliti (1) :

a. Nama Lengkap : Dr. Agus Susanto, M.Ikom.
b. NIDN/ NIPY : 0615088001/09.015.238

Anggota Peneliti (2) :

a. Nama Lengkap : -
b. NIDN/ NIPY : -

Biaya Penelitian : **Rp. 2,942,500,-**

Tegal, 10 Agustus 2021
Reviewer 1,

Review 2,

Iroma Maulida, S.KM., M.Epid.
NIPY. 10.09.059
Menyetujui,
Ka. Prodi D III Farmasi

Inur Tivani, S.Si., M.Pd.
NIPY. 09.015.239

Ketua Tim Pelaksana

apt. Sari Prabandari, M.M.
NIPY. 08.015.223

Mengesahkan,
Ketua Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat

apt.Heni Purwantiningrum, M.Farm.
NIPY 09.012.118

Mengetahui
Direktur
a/n. Akil Direkur 1,

Kusnadi, M.Pd.
NIPY. 04.015.217

apt. Heru Nurcahyo, M.Sc.
NIPY. 04.015.217

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN PENELITIAN**

1. Judul : Analisis Hubungan Komunikasi Inter Personal Petugas Farmasi Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Siti Hajar Kota Tegal

2. Ketua Peneliti

a. Nama Lengkap : Heni Purwantiningrum, M. Farm., Apt

b. NIDN : 0607048101

c. NIPY : 09.012.118

d. Jabatan Fungsional : -

e. Program Studi : DIII Farmasi

f. Alamat e-mail :

3. Jumlah Anggota : 1

Nama Anggota 1 : Dr. Agus Susanto, S.Th, M.Ikom

Biaya Penelitian : Rp. 2,942,500

Tegal, Agustus 2021

Reviewer 1

IROMA MAULIDA, SKM, M.Epid

NIPY 10.009.058



SARI PRABANDARI, S. Farm, MM, Apt

NIPY. 08.015.223

Mengetahui,

Wakil Direktur I
Politeknik Harapan Bersama

apt. Heni Nurcahyo, S.Farm., M.Sc

NIPY 10.007.038

Reviewer 2

Inur Tivani, S.Si, M.Pd

NIPY. 09.015.239

Ketua Tim Pelaksana
Penelitian

Heni Purwantiningrum, M.
Farm., Apt

NIPY. 09.012.118

Mengesahkan,

Ketua P3M
Politeknik Harapan Bersama



Kusnadi, M.Pd

NIPY: 04.015.217

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	iv
RINGKASAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. RumusanMasalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Komunikasi Inter Personal.....	5
2.1.1. Definisi Komunikasi Inter Personal.....	5
2.1.2. Ciri-Ciri Komunikasi Inter Personal.....	6
2.2. Kepuasan Pasien.....	7
2.2.1. Definisi Kepuasan Pasien.....	7
2.2.2. Dimensi Kepuasan Pasien	7
2.2.3. Metode pengukuran Kepuasan Pasien	8
2.2.4. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien	9
BAB III. METODE PENELITIAN	28
3.1 Subjek Penelitian.....	28
3.2 Sampel dan Teknik Sampling	28
3.3 Variabel Penelitian	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5. Analisis Data	30
3.6. Hipotesis.....	31
BAB IVHASIL PENELITIAN	32
4.1. Hasil Penelitian	32

4.1.1. Gambaran Klinik Aisyiyah Siti Hajar	32
4.1.1.1 Falsafah Siti Hajar	32
4.1.1.2. Misi Klinik Aisyiyah Siti Hajar.....	33
4.1.2. Analisis Univariat.....	33
4.1.2.1. Karakteristik Responden.....	33
4.1.2.2. Komunikasi Interpersona Petugas Farmasi	34
4.1.2.3. Kepuasan Pasien Klinik Aisyiyah Siti Hajar	36
4.1.3. Analisis Bivariat.....	36
4.2. Pembahasan.....	37
4.3. Luaran yang Dicapai	38
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
5. 1. Kesimpulan	39
5.2. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40

DAFTAR TABEL

TABEL 3. 1 DEFINISI OPERAIONAL	29
Tabel 4. 1 Karakteristik responden	33
TABEL 4. 2 HASIL ANALISIS KOMUNIKASI INTER PERSONAL	36
TABEL 4. 3 KEPUASAAN PASIEN	36
TABEL 4. 4 TABULASI SILANG KIP DAN KEPUASAAN PASIEN.....	37

RINGKASAN

Komunikasi inter personal merupakan satu faktor yang mempengaruhi kinerja farmasi di rumah sakit, apotek, klinik dan lembaga lainnya. Kinerja yang baik juga akan berimbas pada tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini mencoba untuk menghubungkan kedua variabel tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara komunikasi inter personal petugas farmasi dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat *cross sectional*. Penelitian mengambil subjek penelitian pasien Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner kepada 277 pasien. Teknik penarikan sampel menggunakan *simple random sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai petugas farmasi yaitu sebesar 201 (72,6%) dan sebanyak 172 (62%) responden merasakan sangat puas dengan pelayanan petugas farmasi di Klinik Aisyiyah Siti Hajar. Hasil tabulasi silang antara variabel komunikasi inter personal dengan tingkat kepuasan pasien menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel, yang ditunjukkan dengan *p-value* sebesar 0,000. Hubungan keduanya variabel berada kategori tinggi.

Kata kunci : komunikasi inter personal, kepuasan pasien, petugas farmasi

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini ketua penelitian menyatakan bahwa penelitian yang berjudul Analisis Hubungan Komunikasi Inter Personal Apoteker Dengan Kepuasan Pasien di Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal adalah hasil penelitian kami. Adapun pengkutipan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan kaidah ilmiah.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya. Apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan, maka kami siap diberi sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Tegal, 10 Agustus 2021

Ketua penelitian



Apt. Heni Purwantiningrum, M.Farm.

Anggota

A blue ink signature of Dr. Agus Susanto.

Dr. Agus Susanto, M.Ikom.

KATA PENGANTAR

Kami panjatkan Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala pimpinan-Nya sehingga laporan Penelitian Dosen Pemula ini dapat terselesaikan dan diajukan sebagai laporan penelitian. Penelitian ini merupakan salah satu bentuk pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi di Prodi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Nizar Suhendra, S.E., M.PP, selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal.
2. Pembantu Direktur 1, 2, 3 dan 4 Politeknik Harapan Bersama Tegal.
3. Bapak Kusnadi, M.Pd. selaku ketua P3M Politeknik Harapan Bersama Tegal.
4. Ibu apt. Sari Prabandari, M.M. selaku Ketua Program Studi Diploma III Farmasi Harapan Bersama.
5. Seluruh Civitas Akademika Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal.
6. Seluruh pihak yang telah bersedia menjadi responden penelitian ini.

Semoga laporan penelitian ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat digunakan untuk turut serta dalam perkembangan keilmuan kefarmasian, Terimakasih.

Tegal, Agustus 2021

Tim penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi inter personal merupakan salah satu kegiatan komunikasi yang terjadi pada setiap orang dengan tujuan untuk menyampaikan pikiran, ide, emosi, kepada orang lain. Aktivitas komunikasi inter personal tidak hanya hanya terbatas sesuatu yang dibicarakan dan diterima, tetapi juga berkenaan dengan penggunaan bahasa tubuh dan wajah (1). Tujuan akhir dari komunikasi inter personal ini adalah realisasi, pengembangan dan pelestarian hubungan yang bermakna melalui interaksi inter personal dari suatu pengertian dan saling pengertian.

Komunikasi antar manusia bersifat inter personal menurut Mulyana (2015) dan merupakan komunikasi antar orang secara tatap muka yang memungkinkan masing-masing pihak untuk secara langsung menangkap reaksi orang lain oleh satu orang, dan menerima pesan dari orang lain atau suatu pihak. sekelompok kecil orang (2). Komunikasi inter personal sangat mendukung keberhasilan sebuah pelayanan publik termasuk dalam pelayanan kesehatan seperti di apotek, klinik atau rumah sakit. Komunikasi inter personal dapat memberikan kesan yang baik atau buruk pada setiap pelakunya (3).

Belum banyak penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi inter personal benar-benar memengaruhi kebahagiaan, saling pengertian, dan pemahaman orang. Kontak inter personal yang dilaksanakan secara hierarkis, khusus dan berkelanjutan dapat membantu orang untuk merefleksikan dan memanfaatkan pengetahuan pribadi masing-masing dan untuk menciptakan makna (2,4,5).

Sarana farmasi rumah sakit merupakan salah satu sumber pendapatan bagi rumah sakit, sehingga rumah sakit dipengaruhi oleh kualitas pelayanan farmasi yang rendah. Kualitas dan kepuasan layanan farmasi akan berkontribusi. Selain itu, kepuasan kualitas layanan dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Apotek

berkualitas pelayanan. Kepuasan pasien terbukti memainkan peran utama dalam loyalitas, sehingga loyalitas memiliki peran penting dalam menambah kunjungan pasien ke rumah sakit. Lima dimensi kualitas apotek (bukti langsung, empati, daya tanggap, efisiensi, dan jaminan) (6,7).

Studi yang dilakukan di RSUD dr. Pringardi Kota Medan oleh Parulian (2013) tentang pengaruh kompetensi dan komunikasi inter personal terhadap kinerja tenaga kesehatan menyimpulkan bahwa kompetensi keperawatan dan komunikasi inter personal berperan penting dalam kinerja tenaga kesehatan di Rumah Sakit dr. Pringardi Kota Medan. Temuan penelitian Hanafi (2012), yang dilakukan di Ruang Merak Rumah Sakit Kariadi, menunjukkan bahwa lebih dari 50 persen pasien kurang senang dengan layanan yang diberikan perawat.

Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal merupakan salah satu klinik rawat inap dan rawat jalan yang terletak di jantung Kota Tegal, sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Berdasarkan data pra penelitian menunjukkan bahwa rerata jumlah pasien setiap bulannya adalah sebesar 3.000 orang. Hal ini menunjukkan bahwa cukup banyak pasien yang berobat ke klinik ini. Kondisi ini disinyalir karena adanya kepuasan yang diperoleh oleh pasien ketika berobat di klinik tersebut.

Banyak faktor yang memengaruhi pasien untuk berobat secara rutin di sebuah klinik. Berdasarkan wawancara dengan salah satu apoteker di klinik ini menunjukkan bahwa cukup banyak pasien yang kembali berobat ke klinik ini apabila sedang sakit. Teori tentang kepuasan diketahui bahwa pasien yang loyal dipengaruhi oleh adanya kepuasan yang didapatkan oleh pasien dari pelayanan klinik, sedangkan tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti harga yang terjangkau, kecakapan tim medis, kecakapan tim medis dalam melayani, cara berkomunikasi dan lain-lain. Penelitian ini menyoroti tentang komunikasi inter personal tenaga farmasi dalam melayani pasien. Penelitian yang memfokuskan pada perilaku komunikasi petugas farmasi masih belum banyak dilakukan. Pada umumnya penelitian tentang farmasi komunitas terpusat pada kegiatan penyampaian informasi obat dan pelayanan obat, Melihat celah ini maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang apakah ada hubungannya antara

komunikasi inter personal dengan kepuasan pasien di Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan tambahan referensi tentang pelayanan farmasi komunitas khususnya terkait dengan kompetensi pelayanan farmasi dari perspektif *softskill*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kegiatan komunikasi inter personal yang dilakukan oleh farmasi di Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pasien di Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal?
3. Apakah ada hubungan antara komunikasi inter personal yang dilakukan oleh farmasi dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran kegiatan komunikasi inter personal yang dilakukan oleh farmasi di Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal.
2. Untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien di Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal.
3. Untuk mengetahui ada hubungan atau tidak antara komunikasi inter personal yang dilakukan oleh farmasi dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Farmasi Komunitas

Bagi Farmasi Komunitas, kontribusi dalam penyusunan kegiatan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) yang sesuai dengan kondisi di lapangan.

1.4.2. Bagi Pelayanan farmasi

Penelitian ini berguna bagi pelaksanaan farmasi dalam menjalin komunikasi dengan pasien untuk meningkatkan tingkat kepuasan pasien.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Komunikasi Inter Personal

2.1.1. Definisi Komunikasi Inter Personal

Komunikasi inter personal merupakan proses sosial yang terjadi pada orang-orang yang terlibat. Kegiatan ini melibatkan semua pelaku dan terjadi proses saling memengaruhi. DeVito (1992) mengungkapkan bahwa komunikasi inter personal terjadi melalui pengiriman pesan-pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain atau sekelompok orang dengan efek dan umpan balik yang bersifat langsung.

Setiap orang memerlukan hubungan inter personal terutama terkait dengan perasaan (*attachment*) dan ketergantungan (*dependency*). Komunikasi inter personal sering disebut dengan *dyadic communication* atau komunikasi yang terjadi di antara dua orang. Komunikasi ini terjadi melalui kontak langsung dalam bentuk percakapan. Komunikasi jenis ini bisa berlangsung secara berhadapan muka (*face to face*) ataupun bisa juga melalui media seperti telepon. Ciri khas dari komunikasi inter personal adalah sifatnya yang dua arah atau timbal balik (*two ways communication*). Namun, komunikasi inter personal melalui tatap muka mempunyai satu keuntungan dimana melibatkan perilaku nonverbal, ekspresi fasial, jarak fisik, perilaku paralinguistik yang sangat menentukan jarak sosial dan keakraban (10).

Keberadaan interaksi antar individu inilah yang menunjukkan bahwa komunikasi Inter Personal menghasilkan suatu umpan balik pada tingkat keterpengaruhan tertentu. Aksi dan reaksi secara langsung terlihat karena jarak fisik partisipan yang dekat sekali. Interaksi dalam komunikasi inter personal, dapat menghasilkan berupa suatu perubahan pendapat, sikap, perilaku dan tindakan tertentu (11).

Liliweri (2011) berpendapat seseorang melakukan komunikasi dengan orang lain karena: 1) Setiap orang memerlukan orang lain untuk saling mengisi

kekurangan dan membagi kelebihan. 2) Setiap orang terlibat dalam proses perubahan yang relatif cepat. 3) Interaksi hari ini merupakan spectrum pengalaman masa lalu dan menjadikan orang mengantisipasi masa depan. 4) Hubungan yang diciptakan jika berhasil merupakan pengalaman yang baru.

2.1.2. Ciri-Ciri Komunikasi Inter Personal

Wiryanto (2005) menjelaskan lima ciri komunikasi inter personal secara umum sebagai berikut:

1. Keterbukaan (*Openess*)

Komunikator dan komunikan saling mengungkapkan ide atau gagasan bahkan permasalahan secara bebas dan terbuka tanpa ada rasa malu. Keduanya saling mengerti dan memahami pribadi masing-masing.

2. Empati (*Emphaty*)

Komunikator dan komunikan merasakan situasi dan kondisi yang dialami mereka tanpa berpura-pura dan keduanya menanggapi apa-apa saja yang di komunikasikan dengan penuh perhatian. Empati merupakan kemampuan seseorang untuk memproyeksikan dirinya kepada peranan orang lain. Apabila komunikator atau komunikan mempunyai kemampuan untuk melakukan empati satu samalain, kemungkinan besar akan terjadi komunikasi yang efektif.

3. Dukungan (*Supportiveness*)

Setiap pendapat atau ide serta gagasan yang disampaikan akan mendapatkan dukungan dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Dukungan membantu seseorang untuk lebih bersemangat dalam melaksanakan aktivitas serta meraih tujuan yang diharapkan.

4. Rasa Positif (*Possitivenes*)

Apabila pembicaraan antara komunikator dan komunikan mendapat tanggapan positif dari kedua belah pihak, maka percakapan selanjutnya akan lebih mudah dan lancar. Rasa positif menjadikan orang-orang yang berkomunikasi tidak berprasangka atau curiga yang dapat mengganggu jalinan komunikasi.

5. Kesamaan (*Equality*)

Komunikasi akan lebih akrab dan jalinan pribadi akan menjadi semakin kuat apabila memiliki kesamaan tertentu antara komunikator dan komunikan dalam hal pandangan, sikap, kesamaan ideologi dan lain sebagainya.

2.2. Kepuasan Pasien

2.2.1. Definisi Kepuasan Pasien

Pohan (2013) mendefinisikan kepuasan pasien sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien berupa penilaian pasca konsumsi yang menunjukkan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau tidak. Pada dasarnya kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Walaupun bersifat subyektif, penilaian ini tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetapi tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada (14).

2.2.2. Dimensi Kepuasan Pasien

Dimensi kepuasan pasien dapat dinilai dari berbagai sudut pandang. Azwar (1996) memberikan penjelasan tentang dimensi kepuasan pasien.

1. Kemampuan yang mengacu hanya pada penerapan standar kode etik profesi

Pelayanan kesehatan dikatakan memenuhi kebutuhan kepuasan pasien apabila pelayanan yang diberikan mengikuti standart serta kode etik yang disepakati dalam suatu profesi, atau dengan kata lain yaitu bila suatu pelayanan kesehatan yang diberikan telah mengacu pada standar yang telah ditetapkan oleh profesi yang berkompeten serta tidak menyimpang dari kode etik yang berlaku bagi profesi tersebut.

Ukuran-ukuran yang digunakan untuk menilai pemikiran seseorang terhadap kepuasan yang diperolehnya mencakup hubungan petugas- pasien

(*relationship*), kenyamanan pelayanan (*amenities*), kebebasan melakukan pilihan (*choice*), pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*), efektifitas pelayanan (*effectivess*) dan keamanan tindakan (*safety*).

2. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan

Persyaratan suatu pelayanan kesehatan dinyatakan sebagai pelayanan yang bermutu dan dapat memberikan kepuasan pada penerima jasa apabila pelaksanaan pelayanan yang diajukan atau ditetapkan, yang didalamnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*), kewajaran pelayanan kesehatan (*appropriate*), kesinambungan pelayanan kesehatan (*continue*), penerimaan pelayanan kesehatan (*acceptable*), ketercapaian pelayanan kesehatan (*accessible*), keterjangkauan pelayanan kesehatan (*affordable*), efisiensi pelayanan kesehatan (*efficient*) dan mutu pelayanan kesehatan (*quality*).

Untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang memenuhi semua persyaratan pelayanan tidak semudah yang diperkirakan, sehingga untuk mengatasi hal ini diterapkan prinsip kepuasan yang terkombinasi secara selektif dan efektif, dalam arti penerapan dimensi kepuasan kelompok pertama dilakukan secara optimal, sedangkan beberapa dimensi kelompok kedua dilakukan secara selektif yaitu yang sesuai dengan kebutuhan serta kemampuan (Azwar, 1996).

2.2.3. Metode pengukuran Kepuasan Pasien

Nursalam (2011) memberikan penjelasan tentang berbagai metode pengukuran kepuasan pasien. Berbagai bentuk pengukuran kepuasan pasien tersebut adalah:

1. Sistem Keluhan dan Saran

Pengukuran melalui sistem keluhan dan saran dilaksanakan dengan menyediakan layanan untuk menampung keluhan dan saran terhadap sebuah pelayanan. Bentuk pengukuran ini adalah seperti kotak saran di lokasi-lokasi

strategis, kartu pos berprangko, saluran telepon bebas pulsa, website, email dan lain-lain.

2. **Survei Kepuasan Pelanggan**

Survei kepuasan pelanggan biasanya berbentuk kuesioner atau sejumlah pertanyaan terkait dengan pelayanan. Pelaksanaan ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, email, maupun tatap muka langsung.

3. ***Ghost Shopping***

Ghost shopping merupakan salah satu bentuk observasi dengan menggunakan jasa orang yang menyamar sebagai pelanggan atau pesaing untuk mengamati aspek-aspek pelayanan dan kualitas produk. Setelah selesai melakukan observasi orang tersebut kemudian memberikan laporan hasil dari penyamaran.

4. ***Lost Customer Analysis***

Lost customer analysis merupakan metode penilaian kepuasan pasien dengan cara menghubungi atau mewawacarai pelanggan yang telah beralih dalam rangka memahami penyebab dengan melakukan perbaikan pelayanan.

Penilaian tingkat kepuasan dalam penelitian menggunakan survei kepada responden yang terpilih melalui angket penelitian. Peneliti menyusun kuesioner yang berisi tentang indikator kepuasan pasien sehingga dapat diperoleh gambaran tingkat kepuasan pasien di Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal. Pengukuran tingkat kepuasan ini bersifat survei yang memberikan gambaran tingkat kepuasan pada saat data dikumpulkan.

2.2.4. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien

Sangadji & Sopiah (2013) menjabarkan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Karakteristik Pasien

Faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain.

2. Sarana Fisik

Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.

3. Jaminan

Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki farmasi.

4. Kepedulian

Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.

5. Kehandalan

Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat dan memuaskan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Subjek Penelitian

Subyek penelitian penelitian ini adalah pasien Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal. Namun demikian, peneliti tidak melakukan sensus kepada semua pasien Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal. Kegiatan penelitian difokuskan kepada pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan oleh peneliti.

3.2 Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien dewasa Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal. Berdasarkan data dari klinik tersebut, didapatkan bahwa rata-rata pasien bulanan yang berobat di Klinik Aisyiyah Siti Hajar sebanyak 3.000 orang. Merujuk pada tabel Isaac dan Michael besar sampel minimal dengan tingkat kepercayaan 10% dari populasi 3.000 adalah sebesar 248. Untuk menghindari terjadinya sampel yang *drop out* maka perlu ditambahkan minimal 10% dari besar sampel minimal yaitu sebesar 24,8 atau dibulatkan menjadi 25 yaitu sebesar 273. Namun demikian dalam pelaksanaan penelitian ini ukuran

sampel dibulatkan menjadi sebesar 275 pasien.

Penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*, yang berarti semua populasi mendapatkan kesempatan yang sama. Untuk mendapatkan sejumlah sampel yang ditentukan, peneliti akan melakukan undian kepada calon responden. Namun demikian, dalam penelitian pengambilan sampel didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

1. Pasien yang minimal pernah berobat di Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal dua kali,
2. Bersedia menjadi responden penelitian dan mengisi *informed consent*,
3. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tulisan.

Sedangkan kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah responden yang tidak mengisi kuesioner dengan lengkap akan dikeluarkan dari data penelitian.

3.3 Variabel Penelitian

Pada penelitian ini terdapat beberapa variabel antara lain:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas penelitian ini adalah komunikasi inter personal

petugas farmasi. Subvariabel komunikasi inter personal yang diukur meliputi simbol yang digunakan, isi pesan yang disampaikan dan metode yang digunakan oleh petugas farmasi.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Pengukuran kepuasan pasien dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi yang terdiri atas dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.*

Untuk memperjelas variabel penelitian tersebut, peneliti merinci variabel-variabel penelitian ke dalam definisi operasional berikut:

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Identifikasi
Karakteristik Responden			
Jenis Kelamin	Perbedaan biologis antara pria dan wanita	Kuesioner	Jenis kelamin responden yang berlaku di Indonesia
Usia	Kurun waktu sejak adanya seseorang dan dapat diukur menggunakan satuan waktu dipandang dari segi kronologis, individu normal dapat dilihat derajat perkembangan anatomis dan fisiologis sama	Kueisioner	Usia pada saat mengisi kuesioner yang menggunakan satuan tahun
Pendidikan Terakhir	Jenjang pendidikan yang telah ditempuh dan selesai atau sedang diselesaikan	Kuesioner	Jenjang pendidikan resmi terakhir yang ditempuh

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Identifikasi
Pekerjaan	suatu hubungan yang melibatkan dua pihak antara perusahaan dengan para pekerja /karyawan	Kuesioner	Jenis pekerjaan pada pengisian kuesioner

Variabel Bebas			
Komunikasi Inter personal	Konteks komunikasi yang mana setiap individu mengkomunikasikan perasaan, gagasan, emosi, serta informasi lainnya secara tatap muka kepada individu lainnya	Kuisisioner	Jenis kegiatan komunikasi yang diukur meliputi <i>respect, empathy, audible, clarity humble.</i>

Variabel Terikat			
Kepuasan pasien	hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit	Kueisioner	Kepuasan diukur dengan menggunakan pertanyaan kepuasaan yang dirangkum dari lima dimensi kepuasaan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Cara Pengambilan Data

Penelitian ini adalah penelitian interval yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Data yang digunakan adalah kuantitatif. Kuesioner disebarkan kepada pasien yang sedang berobat di Klinik Aisyiyah Siti Hajar. Selanjutnya responden yang bersedia mengisi informed consent selanjutnya diberikan kesempatan untuk mengisi pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian ini.

kuesioner yang telah disiapkan oleh peneliti.

3.4.2 Alat dan Bahan Penelitian

Alat-alat yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner.

3.4.3 Prosedur Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan dengan membagikan kuesioner kepada responden secara langsung ketika pasien berobat di Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal. Mengingat pelaksanaan penelitian masih dalam masa pandemi, maka peneliti akan mengikuti protokol kesehatan yang berlaku. Untuk memastikan validitas dan reliabilitas kuesioner. Uji validitas kuesioner penelitian dilakukan melalui uji validitas muka, yaitu uji validitas melalui penilaian ahli. Ahli yang dilibatkan oleh dalam uji instrumen penelitian adalah dosen Bahasa Indonesia yaitu Bapak Ahmad Sunardi, M.Pd. dan Dosen Farmasi yaitu Ibu apt. Rizky Febriyanti, M.Farm. Ahli bahasa bertugas untuk menilai penggunaan bahasa yang digunakan dalam kuesioner dan ahli farmasi bertugas untuk menilai substansi dari kuesioner yang akan disebarkan ke responden. Setelah dilakukan penilaian, peneliti

selanjutnya memperbaiki kuesioner berdasarkan masukan dari penilai sehingga kuesioner layak, valid dan reliabel.

3.5. Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan SPSS 22 yaitu analisis univariat dan analisis bivariat. Analisis univariat digunakan untuk melakukan analisis pada setiap variabel. Sedangkan uji bivariat digunakan untuk mencari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Uji hubungan (korelasi) dilakukan dengan melihat koefisien korelasi (r).

Analisis univariat terbagi menjadi analisis deskriptif variabel komunikasi interpersonal dan kepuasan pasien. Analisis deskriptif kedua variabel dilakukan dengan memasukkan dalam kategorisasi. Rumus penggolongan adalah sebagai berikut :

Kategori tersebut adalah:

1. Kategori Variabel Komunikasi Interpersonal

Sangat Baik	: 4,1 - 5
Baik	: 3,1 - 4
Kurang baik	: 2.1 - 3
Tidak baik	: 1.1 - 2
Sangat tidak baik	: 0 - 1

2. Kategori Variabel Kepuasan

Sangat puas	: 4,1 - 5
Puas	: 3,1 - 4
Kurang puas	: 2.1 - 3
Tidak puas	: 1.1 - 2
Sangat tidak puas	: 0 - 1

3.6. Hipotesis

Hipotesis penelitian ini adalah ada hubungan antara komunikasi interpersonal farmasi dengan kepuasan pasien.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Klinik Aisyiyah Siti Hajar



Gambar 4 1 Klinik Aisyiyah Siti Hajar

Klinik Aisyiyah Siti Hajar memiliki lokasi yang sangat strategis, Klinik Aisyiyah Siti Hajar beralamat di di jalan Kartini No. 41 Kota Tegal. Klinik ini memiliki luas bangunan 1400 m² dan terdiri atas dua lantai. Secara keluruhan luas tanah yang dimiliki oleh Klinik Pratam Sita Hajar adalah 1065 m². Pada awalnya Klinik Pratama ini direncanakan sebagai RSIA Aisyiyah Siti Hajar. Mulai operasional tanggal 25 September 2005 sebagai pengembangan RB Aisyiyah Siti Hajar di Jl. Ahmad Dahlan No. 49 Kota Tegal yang berdiri tahun 1989 dengan luas bangunan 173 m². Peresmian RSIA oleh Bapak

Walikota Tegal tanggal 06 April 2006 dengan izin sementara SK Gubernur No. 503/6374/5 tanggal 27 Maret 2006.

Karena beberapa persyaratan tidak bisa dipenuhi khususnya luas tanah yang minimal harus 2000 m² maka tidak bisa diperoleh izin tetap. Selanjutnya RSIA Siti Hajar menjadi Rumah Bersalin Utama Aisyiyah Siti Hajar (SK Kepala Dinkes Propinsi Jateng No. 503/3898/5.3. Tgl 25 Februari 2008 RSIA Siti Hajar dimohon memberi pelayanan sebagai Rumah Bersalin). Kemudian menambah pelayanan Balai Pengobatan. Dengan adanya peraturan Menteri Kesehatan No. 028/Menkes/Per/I/2011. RBU dan BP Aisyiyah Siti Hajar sejak 15 April 2013 memberi pelayanan sebagai Klinik Pratama Aisyiyah Siti Hajar dengan Surat Ijin dari Pemerintah Kota Tegal, Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) No /003/Klinik/2013 saat ini sudah diperpanjang lagi dengan no. 003/SK- K/11.03/V/2018 dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Tegal pada tanggal 15 Mei 2018.

4.1.1.1 Falsafah Siti Hajar

Falsafah Klinik Aisysiyah Siti Hajar adalah sebagai berikut:

1. Motivasi bekerja merupakan ibadah untuk mendapatkan ridha Allah SWT
2. Setiap penyakit hanya Allah yang memberi kesembuhan, tetapi manusia wajib berupaya kepada ahlinya
3. Pelayanan kesehatan merupakan pengamalan yang didasarkan pada aqidah islam dalam rangka mewujudkan cita-cita persyarikatan Muhammadiyah B. VISI Klinik islami yang professional menjadi pilihan utama masyarakat kota Tegal dan sekitarnya

4.1.1.2. Misi Klinik Aisyiyah Siti Hajar

Misi Klinik Aisyiyah Siti Hajar adalah sebagai berikut:

1. Mensukseskan program organisasi dan membantu program pemerintah di bidang kesehatan dan keluarga berencana.
2. Menjadikan Klinik Pratama sebagai sarana ibadah untuk melaksanakan dakwah *islamiyah amar makruf nahi munkar*.
3. Memberikan pelayanan yang islami dan profesional kepada masyarakat termasuk kaum dhuafa.
4. Menjadi pelaksana pelayanan kesehatan tingkat satu program BPJS

kesehatan terbaik dan terpercaya di Kota Tegal mulai Januari 2014.

4.1.2. Analisis Univariat

Hasil penelitian yang disajikan secara univariat adalah penyajian data yang berupa penyajian data deskriptif yang terdiri atas sebaran frekuensi dan persentase. Penyajian secara univariat meliputi penyajian karakteristik responden, komunikasi inter personal dan kepuasan responden. Penyajian data secara rinci adalah sebagai berikut:

4.1.2.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang disajikan dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, jenis pekerjaan dan jenis pembiayaan. Hasil analisis tentang karakteristik responden tersaji dalam tabel 4.1. berikut:

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden

<u>variabel</u>	Kategori	Frekuensi	%
Jenis kelamin	Laki-Laki	120	43
	Perempuan	157	56
Usia	> 20	12	4,
	20-29	45	16
	30-39	52	18
	40-49	64	23
	50-59	61	22
	60-69	34	12
Pendidikan terakhir	<70	9	3,
	SD	8	2,
	SLTP	25	9,
	SLTA	150	54

	Perguruan Tinggi	94	sedangkan yang paling banyak adalah
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	19	berpendidikan SLTA yaitu sebanyak
	ASN/POLRI	57	20,6
	Pegawai Swasta	105	150 orang (54,2%).
	Ibu Rumah Tangga	71	37,9
	Wiraswasta	13	25,6
	Lain-lain	12	4,3
Pembiayaan	BPJS Kesehatan	262	94,6 yang dimiliki oleh responden
	Mandiri	11	4,0
	Asuransi	4	1,4

Sumber : data primer yang diolah (2021)

Hasil data tentang karakteristik berdasar tabel 4.1. di atas dapat diketahui bahwa jenis kelamin yang terbanyak adalah perempuan. Responden yang berjenis perempuan adalah sebesar 157 orang atau sebesar 56,7% dari total responden. Berdasarkan usia responden, responden yang paling banyak adalah kelompok usia 40-49 tahunan sebanyak 64 orang (23,1%). Usia responden yang paling sedikit adalah kelompok usia 70 tahun ke atas sebanyak 9 orang (3,2%).

Selanjutnya adalah karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan responden. Pendidikan terendah yang dimiliki oleh responden adalah SD dan tertinggi adalah tingkat perguruan tinggi. Jumlah tingkat pendidikan responden paling sedikit adalah SD yang berjumlah 8 orang (2,9%)

Karakteristik responden selanjutnya adalah berdasarkan jenis pekerjaan. Jenis pekerjaan paling banyak yang dimiliki oleh responden adalah pegawai swasta. Responden yang berprofesi sebagai pegawai swasta adalah sebanyak 103 orang (37%). Jenis pekerjaan yang paling sedikit adalah laian sebanyak 12 Orang (3,4%). Jenis pekerjaan lain ini berdasarkan isian di kueioner terdiri atas buruh, guru dan pedagang.

Karakteristik terakhir adalah berdasarkan pembiayaan pengobatan responden. Pembiayaan pengobatan responden terdiri atas pembiayaan secara mandiri, pembiayaan dengan BPJS Kesehatan dan pengobatan yang dibiayai oleh asuransi. Mayoritas pembiayaan pengobatan responden adalah menggunakan BPJS Kesehatan, yaitu sebanyak 262 orang atau 94,6 %.

4.1.2.2. Komunikasi Interpersona

Petugas Farmasi

Data variabel komunikasi interpersona petugas farmasi selanjutnya dikelompokkan dalam lima kategori yang terdiri atas sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik dan sangat

tidak baik. Gambaran komunikasi inter personal petugas farmasi di Klinik Aisyiyah Siti Hajar tersaji dalam tabel 4.2. berikut:

Tabel 4. 2 Hasil Analisis Komunikasi Inter personal

Kategori	F	%
Tidak Baik	2	0,7
Baik	74	26,7
Sangat Baik	201	72,6
Total	277	100

Sumber: Data primer yang diolah (2021)

Data penelitian tentang komunikasi interpersonal petugas farmasi Klinik Aisyiyah Siti Hajarmenunjukkan bahwa mayoritas berada pada kategori sangat baik yaitu sebanyak 201 (72,6%). Tidak ada petugas farmasi yang oleh responden dinilai memiliki kemampuan interpersonal yang kurang baik dan sangat tidak baik.

4.1.2.3. Kepuasan Pasien Klinik Aisyiyah Siti Hajar

Analisis kepuasan pasien Klinik Aisyiyah Siti Hajar secara deskriptif dilakukan dengan menggunakan lima kategori yang terdiri atas sangat puas, puas, kurang puas, tidak puas dan sangat tidak puas. Hasil analisis kepuasan pasien terasji dalam tabel 4.3 berikut:

Tabel 4. 3 Kepuasan Pasien

Kategori	F	%
----------	---	---

Tidak Puas	1	0,4
Kurang Puas	1	0,4
Puas	103	37,2
Sangat Puas	172	62,1
Total	277	100

Sumber: Data primer yang diolah (2021)

Hasil sebaran variabel kepuasan pasien yang tersaji dalam tabel 4.3. dapat diketahui bahwa mayoritas pasien memiliki tingkat kepuasan sangat puas. Pasien yang sangat puas adalah sebanyak 172 responden atau sebesar 62,1%. Tingkat kepuasan paling rendah adalah tidak puasa sebanyak 1 orang atau 0,4%. Tidak ada pasien yang merasakan sangat tidak puas terhadap pelayanan petugas farmasi Klinik Aisyiyah Siti Hajar.

4.1.3. Analisis Bivariat

Analisis bivariat merupakan penyajian data dari dua variabel yang disajikan melalui tabulasi silang. Tabulasi silang dilakukan untuk melihat hubungan antara dua variabel. Tabulasi silang dalam penelitian ini untuk menjawab hipotesis penelitian yang menyatakan ada hubungan antara komunikasi interpersonal petugas farmasi dengan kepuasan pasien. Hasil

tabulasi silang tersaji dalam tabel 4.4. berikut:

Tabel 4. 4 Tabulasi Silang KIP dan Kepuasan Pasien

	KIP	Kepuasan				P valu e
		Tidak Puas	Kurang Puas	Sangat Puas	Total	
Tidak Baik	0	0	2	0	2	
Baik	0,0 %	0,0%	0,7 %	0,0 %	0,7 %	
Sangat Baik	1	1	69	3	74	
	0,4 %	0,4%	24,9%	1,1 %	26,7 %	0,0
Sangat Baik	0	0	32	169	201	00
	0,0 %	0,0%	11,6%	61,0 %	72,6 %	
Total	1	1	103	172	277	
	0,4 %	0,4%	37,2%	62,1 %	100,0 %	

Sumber: Data primer yang diolah (2021)

Hasil tabulasi silang antara variabel komunikasi interpersona dengan kepuasan pasien menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat keuasaan sangat puas dan menilai komunikasi interpersona petugas farmasi sangat baik, yaitu sebesar 169 orang atau sebesar 61% dari total responden.

Analisis korelasi dengan menggunakan Chi Square didapatkan nilai p sebesar 0,000. Nilai p ini

menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi inter personal petugas farmasi dengan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan uji Spearman didapat hasil 0,739. Angka ini menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara komunikasi interpersona dengan kepuasan pasien dalam kategori tinggi. Artinya semakin baik kompetensi komunikasi interpersona yang dimiliki petugas farmasi maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien.

4.2. Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden penelitian mayoritas adalah perempuan dan pemegang kartu BPJS Kesehatan. Hal ini disebabkan Klinik Aisyiyah Siti Hajar merupakan salah satu layanan kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Responden juga didominasi oleh kelompok umur dewasa muda muda rentang usia 30-49 tahun. Kelompok usia ini merupakan kelompok usia produktif dan memiliki kesadaran untuk menjaga kesehatan dengan berobat ketika memiliki keluhan kesehatan.

Kompetensi komunikasi petugas farmasi berada tingkatan yang sangat

baik. Petugas farmasi mampu berkomunikasi dengan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Faisal (2020) yang menunjukkan petugas farmasis telah menerapkan prinsip-prinsip komunikasi inter personal. Petugas farmasi telah berusaha memahami kebutuhan pasien dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien, sehingga pasien merasakan rasa nyaman ketika berobat (18).

Ditinjau dari kepuasan pasien di Siti Aisyiyah Siti Hajar, pasien sangat puas dengan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh petugas farmasi. Hal ini merupakan hasil dari komunikasi yang dibangun oleh petugas farmasi. Hasil ini sejalan dengan penelitian Fitri (2020), yang menyatakan adanya bahwa komunikasi inter personal dapat meningkatkan kualitas pelayanan petugas farmasi (19). Komunikasi inter persona yang dilakukan oleh farmasis berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Semakin bagus kompetensi komunikasi farmasi dalam melayani pasien maka peluang pasien untuk merasakan puas sangat terbuka lebar.

4.3. Luaran yang Dicapai

Luaran penelitian yang telah dicapai adalah draft artikel jurnal ilmiah

yang akan dikirim ke jurnal Window of Health yang terindeks Sinta 2.

BAB V**KESIMPULAN DAN SARAN**

kompetensi komunikasi
interpersona sehingga tingkat
kepuasaan pasien tetap terjaga.

5. 1. Kesimpulan

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Komunikasi inter persona petugas farmasi di Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal berada pada kategori sangat baik.
2. Pasien Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal mayoritas merasakan sangat puas, yang ditandai dengan sebanyak 62,1% dari responden yang masuk kategori tersebut.
3. Terdapat hubungan antara variabel komunikasi inter persona petugas farmasi dengan kepuasan pasien di Klinik Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal.

5.2. Saran

1. Peneliti menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian secara komprehensif dengan menggali faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien sehingga didapatkan gambaran yang lebih menyeluruh.
2. Peneliti menyarankan kepada petugas farmasi di Klinik Aisyuyah Siti Hajar untuk tetap meningkatkan

DAFTAR PUSTAKA

1. Mulyana D. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: Remaja Rosdakarya; 2015.
2. Okoro E, Cwashington M, Thomas O. The Impact of Interpersonal Communication Skills on Organizational Effectiveness and Social Self-Efficacy: A Synthesis. *Int J Lang Linguist* [Internet]. 2017 [cited 2021 Feb 22];4(3):28–32. Available from: www.ijllnet.com
3. Hutagaol EE, Agustin H. Komunikasi Interpersonal Petugas Kesehatan Dalam Kegiatan Posyandu Di Wilayah Kerja Puskesmas Muara Siberut Kabupaten Mentawai. *J Kesehat Masy*. 2012;6(2).
4. Thariq M. Interpersonal Communication Role For Self-Concept Of Children And Families. (Print) Budapest *Int Res Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal)* [Internet]. 2018 Jul 24 [cited 2021 Feb 22];I(2):2615–1715. Available from: www.birci-journal.comwww.birci-journal.com
5. Febrianita R, Hardjati S. The Power of Interpersonal Communication Skill in Enhancing Service Provision. *J Soc Sci Res* [Internet]. 2019 Apr 10 [cited 2021 Feb 22];14:3192–9. Available from: <https://rajpub.com/index.php/jssr>
6. Juwita DA, Arifin H, Perdana J. Kajian Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan RSUP DR. M. Djamil Padang. *J Farm Higea* [Internet]. 2019 Mar 25 [cited 2021 Feb 22];11(1):32–40. Available from: <https://jurnalfarmasihigea.org/index.php/higea/article/view/209>
7. Raising R. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *J Mandala Pharmacon Indones* [Internet]. 2019 Jun 30 [cited 2021 Feb 22];5(01):31–7. Available from: www.jurnal-pharmaconmw.com/jmpi
8. Parulian HS. Hubungan Kompetensi dan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Perawat di RSUD dr. Pirngadi Kota Medan. Universitas Sumatera Utara; 2013.
9. DeVito JA. *The Interpersonal Communication Book*. Pennsylvania: HarperCollins; 1992.
10. Liliweri A. *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta: Remaja Rosdakarya; 2011.
11. Yahya VE, Sucipto, Masturi. Peningkatkan Komunikasi Antar Pribadi Melalui Layanan Penguasaan Konten dengan Teknik Bermain Peran | Yahya | *Jurnal Prakarsa Paedagogia*. *J Prakarsa Paedagog* [Internet]. 2020 [cited 2021 Feb 19];3(1):56–64. Available from: <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/JKP/article/view/5156/2229>
12. Wiryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grasindo; 2005.
13. Pohan IS. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC; 2013.
14. Sabarguna BS. *Quality*

- Assurance Pelayanan Rumah Sakit. 2nd ed. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng-DIY; 2004.
15. Azwar A. Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan; 1996.
 16. Nursalam. Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional. 3rd ed. Jakarta: Salemba Medika; 2011.
 17. Sangadji EM, Sopiah. Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Andi; 2013.
 18. Faisal H, Dwi Novianti L, Qadariah L. Komunikasi Interpersonal Tenaga Kefarmasian Dengan Pasien Melalui Swamedikasi Di Apotek Bunga Martapura.
 19. Jaminan Sosial Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai P. Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan.

STRUKTUR ORGANISASI PENELITIAN

1. Ketua

Nama : apt. Heni
Purwantiningrumg, M.Farm.
NIPY : 09.015.238
NIDN : 0607048101
Pangkat/Gol : -
Jabatan Fungsional : -
Jabatan Struktural : -
Bidang Ilmu : Ilmu Farmasi
Unit Kerja : Program Studi
Diploma III Farmasi

2. Anggota 1

Nama : Dr. Agus
Susanto, M.IKom.
NIPY : 09.015.238
NIDN : 0615088001
Pangkat/Gol : III b
Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
Jabatan Struktural : Koordinator
Penjamin Mutu
Program Studi
Diploma
III Farmasi
Bidang Ilmu : Komunikasi
Kesehatan
Unit Kerja : Program Studi
Diploma III Farmasi

LAMPIRAN**RINCIAN REALISASI BIAYA
PENELITIAN**

Alat dan Bahan				
A. Bahan				
No	Nama bahan	Jumlah	Harga satuan	Jumlah
1.	Kertas A4 80 gr	3	35.000	105.000
2.	Alat tulis	6 lusin	20.000	120.000
3.	Cinderamata (masker)	260 buah	3.500	910.000
Sub Total				1.135.000
B. Alat				
1	Kueisoner	260 bendel	1.500	390.000
Sub Total				390.000
C. Komunikasi				
1.	Peneliti + mahasiswa (Paket kuota)	3 kuota	50.000	150.000
Sub Total				150.000
D. Transportasi				
1	Ke lokasi penelitian		107.500	107.500
Sub Total				107.500
E. konsumsi pengambilan data				
1.	Konsumsi	3 orang 5 kali = 15	25.000	375.000
Sub Total				375.000
F. Biaya lain lain				
1.	Proposal dan Laporan		300.000	300.000
2.	Publikasi		500.000	500.000
Sub Total				800.000
Jumlah Total				2.942.500

**SURAT PERSETUJUAN
(INFORMED CONSENT)**

Responden

Saya yang bertanda tangan di bawah ini
adalah:

Nama :
.....
.....

Alamat :
.....
.....

.....

Menyatakan bersedia menjadi subjek
dari penelitian yang berjudul
**“Analisis Hubungan Komunikasi
Interpersonal Petugas Farmasi
dengan Kepuasan Pasien di Klinik
Aisyiyah Siti Hajar Kota Tegal”**
yang dilakukan oleh tim penelitian
dengan ketua apt. Heni
Purwantiningrum, M.Farm.

Saya telah mendapatkan penjelasan
yang cukup tentang prosedur
penelitian dan menyatakan bersedia
menjadi responden penelitian ini
tanpa adanya paksaan dari pihak
manapun.

Tegal,2021

KUEISONER

1. Identitas Diri

Usia :
 tahun

Jenis Kelamin*) : 1. Laki-laki
 2. Perempuan

Pekerjaan*) : 1. Pegawai Swasta
 2. ASN/TNI/POLRI
 3. Wiraswasta
 4. Pelajar/Mahasiswa
 5. Lain-lain:

Pendidikan terakhir*) : 1. SD
 2. SLTP
 3. SLTA
 4. Perguruan Tinggi

Pembiayaan*) Kesehatan : 1. BPJS
 2. Biaya mandiri
 3. Asuransi/ Perusahaan

*) Pilihlah satu yang sesuai dengan kondisi Anda dengan memberikan tanda O (bulatan) pada nomor yang diinginkan

2. Petunjuk pengisian

- a. Bacalah dan cermatilah pertanyaan yang ada
- b. Jawablah dengan sejujurnya sesuai dengan kondisi Anda
- c. Jawablah dengan memberikan tanda (X) dan Anda diberikan satu kali kesempatan memperbaiki jawaban dengan memberikan tanda (=) pada jawaban yang ingin dikoreksi

3. Butir Pernyataan

KOMUNIKASI INTERPERSONAL

Keterangan :

SL : Selalu SR :
 Sering JR : Jarang
 KD : Kadang-kadang TP :
 Tidak Pernah

<i>Respect</i>	
No.	Pernyataan
1	Petugas farmasis selalu memberikan salaman kepada pasien
2	Petugas farmasis selalu tersenyum saat bertemu
3	Petugas farmasis dengan sabar mendengarkan keluhan
4	Petugas farmasis memberikan tanggapan yang baik atas pertanyaan atau ketidakjelasan yang disampaikan
5	Petugas farmasis menunjukkan sikap tubuh yang penuh perhatian selama melayani
<i>Empathy</i>	
No.	Pernyataan
1	Petugas farmasis tidak menunjukkan sikap jenghitan atau marah atau membentak selama melayani
2	Petugas farmasis selalu menciptakan suasana pembicaraan yang nyaman
3	Petugas farmasis selalu bisa memahami masalah pasien
4	Petugas farmasis sering memberikan masukan atau berbagi pengalaman
<i>Audible</i>	
No.	Pernyataan
1	Petugas farmasis memberikan penjelasan dengan kalimat yang mudah dipahami
2	Petugas farmasis memberikan penjelasan dengan tinggi rendahnya nada suara yang baik, tidak berteriak atau terlalu pelan

3	Petugas farmasis memberikan penjelasan dengan ritme atau jarak antar kata terdengar sesuai tidak terlalu cepat dan tidak terlalu lambat	4	Petugas farmasis melakukan komunikasi yang					
		4	Petugas farmasis cepat tanggap terhadap masalah saya					
4	Petugas farmasis selama pertemuan terkesan ramah	5	Saya merasa petugas farmasis mempunyai kompetensi yang baik					
5	Petugas farmasis selama pertemuan terkesan tidak tegang	6	Petugas farmasis berpenampilan rapi ketika sedang bertugas					
Clarity								
No.	Pernyataan			SL	SR	JR	KD	TP
1	Petugas farmasis dalam menyampaikan informasi selalu jelas (tidak bermakna ganda atau multi tafsir)	8	Petugas farmasis memberikan pelayanan yang melebihi yang saya harapkan					
2	Petugas farmasis selalu fokus pada informasi yang penting	9	Petugas farmasis tidak membeda-bedakan pasien					
3	Petugas farmasis selalu menjelaskan tentang cara pemakaian obat	10	Saya dapat dengan mudah mengerti apa yang disampaikan oleh petugas farmasis					
4	Petugas farmasis selalu menjelaskan tentang efek samping obat yang diberikan							
5	Petugas farmasis tidak menyembunyikan informasi yang ingin diketahui oleh pasien							
Humble								
No.	Pernyataan			SL	SR	JR	KD	TP
1	Petugas farmasis selalu memberikan pelayanan yang baik							
2	Petugas farmasis selalu mau menerima saran							
3	Petugas farmasis tidak terkesan sombong							
4	Petugas farmasis selalu mengutamakan kepentingan pasien							

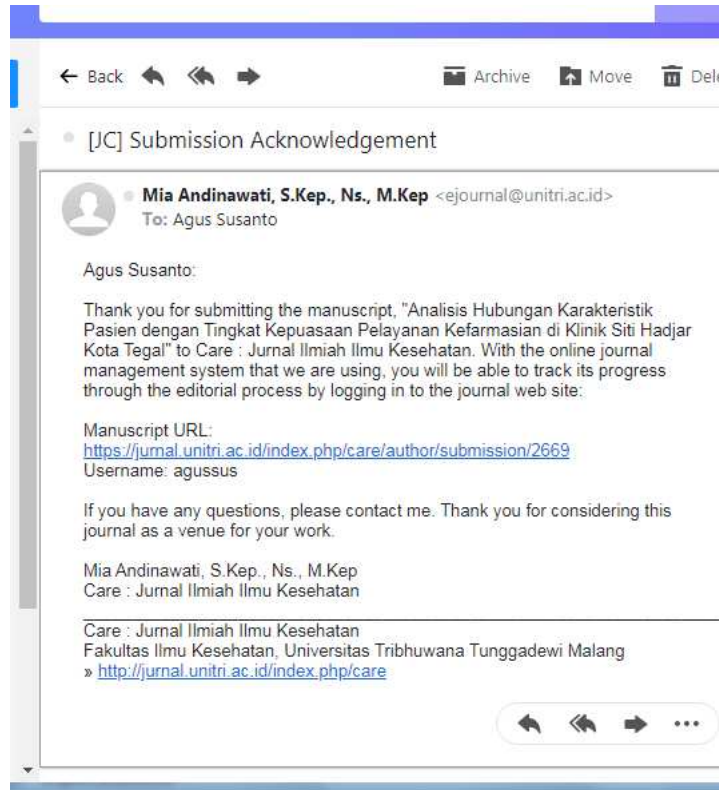
KEPUASAN PASIEN

Keterangan:

SS : Sangat Setuju S : Setuju KS : Kurang Setuju TS : Tidak Setuju
 STS : Sangat Tidak Setuju

No.	Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
1	Petugas farmasis selalu memberi informasi yang saya perlukan					
2	Petugas farmasis selalu memberikan jawaban yang memuaskan ketika saya bertanya					

STATUS PUBLIKASI



NASKAH PUBLIKASI**ANALISIS HUBUNGAN KARAKTERISTIK PASIEN DENGAN TINGKAT KEPUASAAN PELAYANAN KEFARMASIAN DI KLINIK SITI HADJAR KOTA TEGAL****Agus Susanto^{1*}, Heni Purwantiningrum²**^{1,2}Politeknik Harapan Bersama

Jl. Mataram No. 9 Kota Tegal

*Corresponding author: agussus@yahoo.com

ABSTRACT

Patient satisfaction is one thing that needs to be achieved in pharmaceutical services because patient satisfaction is one indicator of the success of a service. Patient satisfaction has many factors consisting of internal and external factors. One of the factors that influence satisfaction is the patient's sociodemography. The patient's sociodemography can be in the form of age, gender, education and other factors inherent in the patient. In research activities, this is often referred to as the respondent's characteristics. This study aims to analyze the characteristics with the level of patient satisfaction at the Siti Hadjar Clinic, Tegal City. This study is a descriptive analytic study with a cross-sectional design. The sample size of this study was 277 patients who were drawn using the simple random sampling method. The study was conducted at the Siti Hadjar Clinic in the period April-June 2021. Data were collected using a questionnaire instrument. The results showed that the majority of respondents felt very satisfied with the services of pharmaceutical, which was indicated by the mean value of 4.43. Test of the relationship between the five characteristics of respondents consisting of age, gender, education, type of work and type of financing with patient satisfaction showed no significant relationship. All test results show a significance value above 0.05.

Keywords: patient characteristics, pharmaceutical services, patient satisfaction

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah hal yang perlu dicapai dalam pelayanan kefarmasian karena kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan sebuah pelayanan. Kepuasan pasien memiliki banyak faktor yang terdiri atas faktor internal dan eksternal. Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan adalah sosiodemografi pasien. Sosiodemografi pasien dapat berupa usia, jenis kelamin, pendidikan dan faktor-faktor lain yang melekat pada pasien. Dalam kegiatan penelitian, hal ini sering disebut sebagai karakteristik responden. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Siti Hadjar Kota Tegal. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik dengan desain *cross-sectional*. Ukuran sampel penelitian ini adalah sebesar 277 pasien yang ditarik dengan menggunakan metode *simple random sampling*. Penelitian dilaksanakan di Klinik Siti Hadjar pada periode April-Juni 2021. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasakan sangat puas dengan pelayanan tenaga kefarmasian, yang ditunjukkan dengan nilai mean sebesar 4,43. Uji hubungan antara kelima karakteristik responden yang terdiri atas usia, jenis kelamin, pendidikan, jenis pekerjaan dan jenis pembiayaan pengobatan dengan kepuasan pasien menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna. Semua hasil uji memperlihatkan nilai signifikansi di atas 0,05.

Kata kunci: karakteristik pasien, pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia telah mencanangkan program pembangunan kesehatan nasional. Pembangunan kesehatan nasional ini merupakan perwujudan dari program SDG's (tujuan pembangunan berkelanjutan) di bidang kesehatan sebelumnya. Keberlanjutan pencapaian tujuan ini dapat diraih dengan meningkatkan pelayanan kesehatan termasuk pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu aspek penting untuk mendukung keberhasilan pencapaian tujuan pembangunan kesehatan (Fadhlorrohman, Purnomo, & Malawani, 2020). Pelayanan kefarmasian yang berkualitas akan mendorong keberhasilan untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal baik ditingkat individu maupun komunitas yang lebih besar (Hafner et al., 2020; Leisinger & Chatfileld, 2019).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian mengemukakan bahwa pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan secara langsung dan memiliki tanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi.

Pelayanan dan tanggung jawab tersebut bertujuan untuk mencapai tujuan pelayanan kefarmasian dan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Supardi, Yuniar, & Sari, 2019).

Peraturan pemerintah tentang pelayanan farmasi ini berdampak pada perubahan paradigma pelayanan kefarmasian. Perubahan paradigma pelayanan kefarmasian ini ditunjukkan dengan berubahnya paradigma pelayanan farmasi yang awalnya berorientasi pada obat (*drug oriented*) ke arah berorientasi pada pasien (*patient oriented*) (Humas Farmasi UGM, 2017). Perubahan orientasi ini menuntut keterampilan petugas farmasi tidak hanya memiliki kompetensi di bidang sediaan farmasi, tetapi juga harus menguasai keterampilan berinteraksi dengan pasien.

Petugas farmasi dalam pelayanan kefarmasian dituntut untuk memiliki kompetensi komunikasi seperti menggunakan bahasa yang dimengerti oleh pasien, memiliki rasa empati dan mampu memahami kebutuhan pasien (Sunardi & Susanto, 2018). Kompetensi komunikasi yang dimiliki oleh petugas farmasi mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan (Antari, Meriyani, & Suen, 2019). Petugas farmasi yang mampu berkomunikasi dengan pasien

akan memberikan kepuasan pada pasien yang dilayani tersebut. Kepuasan pasien menjadi salah satu tolok ukur pelayanan kefarmasian (Herlina, Atikah, & Hardani, 2019; Parulian, 2013).

Kepuasan pasien pada dasarnya adalah hal yang kompleks dan dipengaruhi oleh banyak faktor. Kepuasan pasien bersifat subjektif, yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yang memengaruhi kepuasan berupa pengalaman pasien di masa lalu, situasi psikologi saat itu ataupun sosiodemografi. Faktor eksternal yang memengaruhi kepuasan pasien adalah lingkungan sekitar dan kualitas pelayanan (Hayuningsih, Hayuningsih, & Mutika, 2018).

Kepuasan sebagai salah satu indikator pelayanan kefarmasian di sarana kesehatan seperti apotek, puskesmas, klinik dan rumah sakit. Kepuasan pasien ini menjadi cerminan dari proses interaksi pelayanan medis, pasien, atau sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan baik dari administrasi, keuangan, serta tenaga kesehatan. Kepuasan pasien menjadi topik yang menarik untuk digali dalam kegiatan pelayanan. Meski topik ini sudah banyak digali oleh para peneliti, namun topik ini masih relevan untuk dikaji mengingat kompleksitas faktor yang

memengaruhinya dan kondisi sosiodemografis yang beragam dapat memberikan hasil yang berbeda dalam setiap kajian.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan karakteristik pasien dengan tingkat kepuasan pasien di Klinik Siti Hadjar Kota Tegal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian dengan rancangan deskriptif analitik. Penelitian menggunakan desain *cross-sectional*, yang berarti penelitian bertujuan untuk mempelajari dinamika hubungan antara faktor risiko dengan dampak yang ditimbulkan, secara observasi dan pengumpulan data dilakukan sekaligus pada suatu saat (*point time approach*).

Subjek penelitian ini adalah pasien yang berobat lebih dari satu kali di Klinik Siti Hadjar Kota Tegal. Populasi penelitian ini adalah sebesar 3.000 pasien, yang diambil dari rerata kunjungan bulanan di Klinik Siti Hadjar. Penentuan ukuran sampel penelitian menggunakan tabel Isaac dan Michael. Merujuk pada tabel Isaac dan Michael besar sampel minimal dari populasi 3.000 adalah sebesar 248. Sampai akhir pengambilan data, didapatkan responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 277 pasien.

Penarikan sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data dilaksanakan pada periode April-Juni 2021 dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuesioner yang disebarakan kepada responden telah dilakukan uji validitas muka. Pengujian kuesioner dilakukan dua ahli yang terdiri atas ahli bahasa dan seorang apoteker. Setelah dilakukan penilaian oleh ahli, kuesioner diperbaiki sesuai dengan masukan penilai.

Selama pengambilan data lapangan, peneliti memberikan lembar inform consent sebagai bukti kesediaan responden untuk mengikuti kegiatan penelitian. Peneliti juga memberikan penjelasan kepada responden bahwa responden dapat mengundurkan diri selama kegiatan penelitian. Penelitian ini menjamin kerahasiaan data dan data yang dikumpulkan hanya untuk kepentingan penelitian.

Data yang telah dikumpulkan diolah dengan menggunakan analisis deskriptif dan uji Spearman. Analisis deskriptif digunakan peneliti untuk menyajikan data berdasarkan frekuensi dan persentase masing-masing variabel. Uji Spearman digunakan oleh peneliti untuk menguji hubungan antar dua variabel. Pengolahan

data dilakukan dengan menggunakan SPSS 22.

HASIL

Data penelitian disajikan secara deskriptif yang terdiri karakteristik responden dan tingkat kepuasan pasien.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang tersaji dalam penelitian ini adalah meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan dan pembiayaan pengobatan. Karakteristik responden tersaji dalam tabel 1. berikut ini:

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	n	%
Jenis kelamin	Laki-Laki	120	43,3
	Perempuan	157	56,7
Usia	Muda	156	56,3
	Tua	121	43,7
Pendidikan terakhir	SD	8	2,9
	SLTP	25	9,0
	SLTA	150	54,2
	Perguruan Tinggi	94	33,9
Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa	19	6,9
	ASN/POLRI	57	20,6
	Pegawai Swasta	105	37,9
	Ibu Rumah Tangga	71	25,6
	Wiraswasta	13	4,7
	Lain-lain	12	4,3
	Pembiayaan	BPJS Kesehatan	262
Mandiri		11	4,0
Asuransi		4	1,4

Kepuasan Pasien

Variabel kepuasan pasien diukur dengan menggunakan 10 butir pernyataan. Hasil analisis kepuasan pasien disajikan berdasarkan kategori dan skor yang

didapatkan setiap butir pernyataan yang diajukan kepada responden. Gambaran tentang kepuasan pasien 2. berikut ini:

Tabel 2. Analisis Deskriptif Kepuasan Pasien

No.	Pernyataan	STP		TP		KP		P		SP		Mean
		n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	
1	Petugas memberikan informasi yang diperlukan	0	0	0	0	1	0,4	132	47,7	144	52	4,52
2	Petugas farmasi memberikan jawaban yang memuaskan	0	0	0	0	0	0	136	49,5	140	50,5	4,51
3	Petugas farmasi menggunakan komunikasi yang baik	1	0,4	0	0	0	0	136	49,1	140	50,5	4,49
4	Petugas farmasi cepat tanggap jika ada permasalahan	1	0,4	0	0	0	0	147	53,1	129	46,6	4,45

No.	Pernyataan	STP		TP		KP		P		SP		Mean
		n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	
5	Petugas farmasi memiliki kompetensi yang baik	1	0,4	0	0	0	0	156	56,3	120	43,3	4,42
6	Petugas farmasi berpenampilan rapi	1	0,4	0	0	1	0,4	160	57,8	115	41,5	4,40
7	Petugas farmasi memberikan pelayanan yang baik	1	0,4	0	0	0	0	146	52,7	130	46,9	4,46
8	Petugas farmasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan	0	0	0	0	13	4,7	161	58,1	103	37,2	4,32
9	Petugas farmasi tidak membedakan pasien	1	0,4	0	0	0	0	159	57,4	117	42,2	4,41
10	Informasi yang diberikan oleh petugas farmasi mudah dimengerti	1	0,4	0	0	0	0	161	58,1	115	41,5	4,40

Hubungan Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien

Uji hubungan antara karakteristik responden dengan kepuasan pasien dilakukan dengan dengan bantuan

SPSS 22. Uji hubungan dilakukan melalui menggunakan uji regresi linier dan metode *backward* dengan taraf kepercayaan 95%. Hasil uji hubungan disajikan dalam tabel 3. berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Hubungan Karakteristik dengan Kepuasan

No.	Variabel yang dihubungkan	Signifikansi (p)	Hubungan (r)	Keterangan
1.	Jenis Kelamin dengan kepuasan	P=0,039	0,015	Korelasi tidak bermakna
2.	Usia dengan kepuasan	P=0,112	0,090	Korelasi tidak bermakna
3.	Pendidikan dengan kepuasan	P=0,279	0,004	Korelasi tidak bermakna
4.	Pekerjaan dengan kepuasan	P=0,904	0,000	Korelasi tidak bermakna
5.	Jenis pembiayaan dengan kepuasan	P=0,324	0,004	Korelasi tidak bermakna

PEMBAHASAN

Karateristik Responden

Hasil data tentang karakteristik berdasar tabel 1. di atas dapat diketahui bahwa jenis kelamin yang terbanyak adalah perempuan.

Responden yang berjenis perempuan adalah sebesar 157 orang atau sebesar 56,7% dari total responden. Berdasarkan usia responden, responden yang paling banyak adalah kelompok usia 40-49 tahun sebanyak

64 orang (23,1%). Usia responden yang paling sedikit adalah kelompok usia 70 tahun ke atas sebanyak 9 orang (3,2%).

Selanjutnya adalah karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan responden. Pendidikan terendah yang dimiliki oleh responden adalah SD dan tertinggi adalah tingkat perguruan tinggi. Jumlah tingkat pendidikan responden paling sedikit adalah SD yang berjumlah 8 orang (2,9%) sedangkan yang paling banyak adalah berpendidikan SLTA yaitu sebanyak 150 orang (54,2%).

Karakteristik responden selanjutnya adalah berdasarkan jenis pekerjaan. Jenis pekerjaan paling banyak yang dimiliki oleh responden adalah pegawai swasta. Responden yang berprofesi sebagai pegawai swasta adalah sebanyak 103 orang (37%). Jenis pekerjaan yang paling sedikit adalah lain sebanyak 12 orang (3,4%). Jenis pekerjaan lain ini berdasarkan isian di kuesioner terdiri atas buruh, guru dan pedagang.

Karakteristik terakhir adalah berdasarkan pembiayaan pengobatan responden. Pembiayaan pengobatan

responden terdiri atas pembiayaan secara mandiri, pembiayaan dengan BPJS Kesehatan dan pengobatan yang dibiayai oleh asuransi

Mayoritas pembiayaan pengobatan responden adalah menggunakan BPJS Kesehatan, yaitu sebanyak 262 orang atau 94,6 %. Hasil ini sejalan dengan penelitian dari Muhammad, Almasyhuri and Setiani (2020). BPJS Kesehatan saat ini menjadi sarana pembiayaan yang banyak diminati oleh masyarakat. Meskipun banyak berita negatif yang menderita BPJS Kesehatan tetapi banyak masyarakat yang merasakan manfaat dari BPJS Kesehatan ini.

Kepuasan Pasien

Data tentang kepuasan pasien yang tersaji dalam tabel 2. menunjukkan bahwa semua butir memiliki skor di atas 4, hal ini berarti bahwa semua pernyataan tentang variabel kepuasan berada pada kategori sangat puas. Hal ini juga ditunjukkan nilai mean dari 10 pernyataan yang ditanyakan kepada responden sebesar 4,43. Skor yang paling banyak didapatkan adalah pernyataan petugas memberikan informasi yang diperlukan sebanyak 4,52 , sedangkan skor yang paling sedikit adalah skor kecil adalah

Petugas farmasi memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

Hubungan Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada karakteristik responden yang memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien. Semua variabel karakteristik responden memiliki nilai signifikansi (p) di atas 0,005. Hubungan yang kuat ditunjukkan dengan nilai r^2 yang tinggi. Nilai r^2 yang semakin mendekati 1 menunjukkan persamaan yang semakin berkualitas. Sebaliknya nilai r^2 dari hasil pengujian sangat kecil, menunjukkan hubungan yang lemah (Antari et al., 2019). Hasil pengujian hubungan ini menunjukkan nilai r^2 yang sangat kecil sehingga dapat disimpulkan bahwa persamaan yang diperoleh belum dapat digunakan untuk menjelaskan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Muhammad et al.,

2020) yang memperlihatkan bahwa semua karakteristik responden kecuali variabel jenis kelamin memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Meski karakteristik responden berpotensi menjadi faktor penentu kepuasan pasien, tetapi cenderung tidak terlihat. Hasil studi ini menunjukkan bahwa faktor-faktor lain di luar karakteristik responden lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

Kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian merupakan hal yang kompleks, salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pasien adalah reputasi penyedia layanan kesehatan.

Reputasi bukanlah sesuatu yang sederhana karena reputasi dibangun oleh banyak faktor dan dalam waktu yang panjang (Susanto, 2016). Saputra and Ariani (2019), menyatakan reputasi layanan kesehatan dipengaruhi oleh tempat tunggu, fasilitas dan kenyamanan pasien ketika berobat. Reputasi juga dibangun oleh kualitas pelayanan tenaga kesehatan (Aryska & Kasmirudin, 2017; Wildani, Badiran, & Hadi, 2020). Salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan adalah kemampuan petugas kesehatan

berkomunikasi dengan pasien (Mongi, 2020; Sari & Suminar, 2021). Petugas kesehatan yang mampu berkomunikasi dengan pasien akan menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan kepada pasien.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden penelitian mayoritas adalah perempuan yaitu sebanyak 56,7%, berusia muda (di bawah 45 tahun) sebanyak 56,3%, memiliki pendidikan SLTA sebanyak 54,2%. Responden juga mayoritas memiliki pekerjaan sebagai pegawai swasta 37,95 dan menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan selama berobat yaitu sebesar 94,6%. Mayoritas responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian dari Klinik Siti Hadjar Kota Tegal, yang ditandai dengan nilai mean sebesar 4,43. Hasil uji Spearman memperlihatkan bahwa tidak ada hubungan antara semua variabel karakteristik responden dengan kepuasan pasien, yang dinyatakan oleh nilai signifikansi (nilai p) lebih besar dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor-faktor di luar karakteristik memiliki hubungan yang lebih besar dibandingkan dengan

karakteristik responden. Oleh karena itu, peneliti menyarankan peneliti selanjutnya untuk melaksanakan penelitian dengan menggali faktor-faktor di luar karakteristik responden sehingga di dapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. Peneliti juga menyarankan kepada petugas kesehatan khususnya petugas farmasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian untuk mendapatkan kepuasan pasien yang optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim peneliti mengucapkan terima kasih kepada Pusat Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (P3M) Politeknik Harapan Bersama yang telah membiayai kegiatan penelitian ini.

REFERENSI

- Antari, N. P. U., Meriyani, H., & Suena, N. M. D. S. (2019). Faktor-Faktor Komunikasi yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Terhadap Tenaga Teknis Kefarmasian. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 5(2).
- Aryska, M., & Kasmirudin. (2017). Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru). *Jurnal Online*

- Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(1), 1–15.
- Fadhlorrohmah, M. I., Purnomo, E. P., & Malawani, A. D. (2020). Analysis Of Sustainable Health Development In Indonesia (Sustainable Development Goal's). *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 19(2), 133–143.
- Hafner, T., Banda, M., Kohler, J., Babar, Z.-U.-D., Lumpkin, M., Adeyeye, M. C., ... Guzman, J. (2020). Integrating pharmaceutical systems strengthening in the current global health scenario: three 'uncomfortable truths.' *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice* 2020 13:1, 13(1), 1–4.
- Hayuningsih, S., Hayuningsih, S., & Mutika, W. T. (2018). Hubungan antara karakteristik pasien terhadap kepuasan pasien (aspek tangibles) pada pelayanan antenatal care di rumah bersalin citra lestari Pabuaran Bojonggede Bogor Jawa Barat. *Berita Kedokteran Masyarakat*, 34(5), 7–2.
- Herlina, D., Atikah, N., & Hardani. (2019). Evaluasi Kepuasan Pasien Ditinjau dari Kinerja Tenaga Teknis Kefarmasian di Apotek Rawat Jalan Rumah Sakit Islam "Siti Hajar" Mataram. *Pharmaceutical and Traditional Medicine*, 3(2), 79–88.
- Humas Farmasi UGM. (2017, September 27). Mengubah Paradigma Praktik Kefarmasian | Fakultas Farmasi UGM. Retrieved August 12, 2021, from <https://farmasi.ugm.ac.id/id/me> ngubah-paradigma-praktik-kefarmasian/
- Leisinger, K. M., & Chatfield, K. (2019). Working Together to Make the World a Healthier Place: Desiderata for the Pharmaceutical Industry. *Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics*, 28(1), 153.
- Mongi, T. O. (2020). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Jalan Rumah Sakit GMIM Kalooran Amurang. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 15(3), 263–269.
- Muhammad, D., Almasyhuri, A., & Setiani, L. A. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi|JIITUJ|*, 4(2), 174–186.
- Parulian, H. S. (2013). *Hubungan Kompetensi dan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Perawat di RSUD dr. Pirngadi Kota Medan*. Universitas Sumatera Utara.
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 1(1), 48–60.
- Sari, L. T., & Suminar, E. (2021). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dalam Pemberian Obat dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Indonesian Journal of*

- Professional Nursing*, 1(2), 54–62.
- Sunardi, A., & Susanto, A. (2018). Diglosia Bahasa dalam Pelayanan Obat di Apotek Siti Hadjar PKU Muhammadiyah Tegal. *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 7(2), 244–246. <https://doi.org/10.30591/PJIF.V7I2.981>
- Supardi, S., Yuniar, Y., & Sari, I. D. (2019). Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Beberapa Kota Indonesia. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 3(3), 152–159.
- Susanto, A. (2016). Pembangunan Citra Merek melalui Pesan Iklan: Studi Kasus Tolak Angin, Antangin JRG dan Bintang Toedjoe Masuk Angin. *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi*, 5(1).
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di RSUD Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 7–21.