

**Research Article**

**PENGARUH PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN  
PASIEH HIPERTENSI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ANWAR MEDIKA**

Rosi Maya Andriani, Khurin In Wahyuni, Puspita Raras Anindita  
Bagian Farmasi Komunitas, Program Studi Farmasi, STIKes Rumah Sakit Anwar Medika, Sidoarjo

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the satisfaction of outpatient hypertension patients at Anwar Medika Hospital and to determine the effect of pharmaceutical services on outpatient hypertension patient satisfaction at Anwar Medika Hospital. This research method is an observational research with a descriptive research design using quantitative analysis. This research at Anwar Medika Hospital was conducted in March 2020. This research approach uses a survey approach where the data collection process is carried out by distributing questionnaires and interviews to respondents. For easy data processing, SPSS version 20 was used. The results of the study were 200 respondents. This study concluded that the respondents expressed very dissatisfaction with 1.2%, the respondents stated that they were not satisfied with 4.8%, the respondents stated that they were satisfied with 27.9%, the respondents stated that they were very satisfied with 66.2%. The effect of the level of pharmaceutical services on the satisfaction of hypertensive patients is  $y = 35.869 + 0.460x$ .*

*Key words: Hypertension, Pharmaceutical Services, Satisfaction, Influence, Outpatient.*

**ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien hipertensi rawat jalan dan untuk mengetahui pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien hipertensi rawat jalan di Rumah Sakit Anwar Medika. Metode penelitian ini ialah penelitian observasional dengan rancangan penelitian deskriptif menggunakan analisis kuantitatif. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2020. Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dimana proses pengambilan data menggunakan kuisioner dan wawancara kepada responden. Untuk kemudahan pengolahan data digunakan bantuan program SPSS version 20. Hasil penelitian didapat 200 responden. Penelitian ini menyimpulkan bahwa responden menyatakan sangat tidak puas 1,2%, responden menyatakan tidak puas 4,8%, responden menyatakan puas 27,9%, responden menyatakan sangat puas 66,2%. Pengaruh tingkat pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien hipertensi yaitu benilai  $y = 35,869 + 0,460x$ .*

*Kata kunci : Hipertensi, Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan, Pengaruh, Rawat Jalan.*

**Correspondence:** Rosi Maya Andriani, Departemen Farmasi Komunitas Prodi Farmasi STIKes Rumah Sakit Anwar Medika Sidoarjo **Email:**rosimaya.andriani@gmail.com

## **PENDAHULUAN**

Hipertensi merupakan salah satu penyakit tidak menular yang menjadi masalah kesehatan yang serius baik di Dunia maupun di Indonesia. Hipertensi atau yang dikenal dengan darah tinggi adalah suatu keadaan dimana terjadi peningkatan tekanan darah di atas ambang batas normal yaitu 120/80 mmHg. Hipertensi juga disebut dengan *silent killer* atau pembunuh diam-diam karena penderita hipertensi sering tidak menampakkan gejala [1].

Hipertensi merupakan penyakit yang membutuhkan tindakan pelayanan kesehatan masyarakat terutama di rumah sakit. Menghadapi era persaingan yang ketat, hal utama yang perlu diperhatikan oleh rumah sakit adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan serta bersaing mempertahankan pasar yang sudah ada. Untuk itu rumah sakit harus mampu mempertahankan kualitasnya dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sehingga pasien akan merasa puas [2].

Kualitas pelayanan kesehatan adalah layanan yang dapat menimbulkan kepuasan pada setiap pasien dimana dalam penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik yang telah ditetapkan. Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Survei tingkat kepuasan pasien diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Parasuraman *et al*, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama *ServQual*. Kelima dimensi *ServQual* tersebut meliputi kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*confidence*), empati (*emphaty*) dan bukti langsung (*tangible*) [3].

Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginannya. Hal ini dapat berupa kecepatan pelayanan kefarmasian dan komunikasi yang dilakukan antara tenaga kefarmasian dengan pasien pada saat pelayanan kefarmasian berlangsung. Semakin cepat dan tepat pelayanan suatu resep maka akan memberikan sebuah kepuasan kepada pasien. Kecepatan pelayanan kefarmasian berhubungan secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Jika pasien diperlakukan kurang baik, maka terjadi kecenderungan untuk mengabaikan saran dan nasehat petugas [3,5]. Berdasarkan latar belakang di atas, maka dilakukan penelitian tentang pengaruh pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien hipertensi rawat jalan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2020 di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Anwar Medika Jl. Raya Bypass Krian KM. 33 Kecamatan Balongbendo Kabupaten Sidoarjo Provinsi Jawa Timur.

### **Jenis dan Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan desain penelitian *cross-sectional* dengan menggunakan analisis kuantitatif yaitu menggunakan analisis data secara mendalam dalam bentuk angka yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan survei dimana proses pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner dan melakukan wawancara ke responden.

### Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien hipertensi yang berkunjung dan menggunakan jasa pelayanan Instalasi Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Anwar Medika Kab. Sidoarjo. Sampel dalam penelitian ini diambil dari jumlah dari keseluruhan populasi (total sampling) dengan teknik sampling yaitu *purposive sampling* yang memenuhi kriteria inklusi. Perhitungan sampel di hitung dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Keterangan :

n = besar sampel yang diambil  
N = besar populasi  
e = tingkat kepercayaan 95%  
(margin error 5%)

$$n = \frac{379}{1+379 \times (0,05 \times 0,05)}$$

$$n = \frac{379}{1,94} = 195,3 = 196 \text{ Pasien}$$

Sehingga jumlah sampel yang diperlukan pada penelitian ini yaitu sebanyak 196 pasien.

Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu pasien hipertensi rawat jalan yang menjalani pengobatan minimal 1 tahun, usia pasien >25 tahun, pasien atau keluarga pasien yang menebus obat di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Anwar Medika, bersedia menjadi responden dengan mengisi *informed consent*. Kriteria eksklusi pada penelitian ini yaitu pasien hipertensi pada kehamilan (preeklamsia/ eklamsia).

### Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer diperoleh dari mengisi kuisisioner dan melakukan wawancara kepada pasien hipertensi Rawat Jalan Rumah Sakit Anwar Medika Kab. Sidoarjo. Dalam

penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu:

- Variabel bebas (*Independent*): pelayanan kefarmasian.
- Variabel terikat (*Dependent*): kepuasan pasien hipertensi.

### Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuisisioner untuk pengumpulan data. Kuisisioner adalah alat ukur untuk mengumpulkan data yang berupa pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert 4 poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang gejala atau masalah yang ada di masyarakat. Kuisisioner berisi sebuah pernyataan yang mencakup 5 dimensi yaitu *tangible* (penampilan fisik) terdiri dari pernyataan nomer 1-4 , *reliability* (kehandalan) terdiri dari pernyataan nomer 5-8, *responsiveness* (ketanggapan) terdiri dari pernyataan nomer 9-12, *confidence* (keyakinan) terdiri dari pernyataan nomer 13-15 dan *empathy* (empati) terdiri dari pernyataan nomer 16-18 [6].

### Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas rupa diujikan kepada 50 pasien yang bertujuan untuk mengetahui seberapa paham pasien terhadap pernyataan yang ada di dalam kuesioner. Uji validitas konstruk dilakukan menggunakan SPSS versi 21.0 untuk mengetahui pernyataan yang valid dan reliable dengan uji *Bivariate Person* dan *Corrected Item-Total Corrected*. Uji ini dilakukan dengan cara mengkorelasi masing-masing skor item dengan skor total dari instrument yang ada. Pengujian uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 didapatkan hasil bahwa setiap pertanyaan memiliki *r* hitung > *r* tabel (0,279), dengan demikian item pertanyaan

berkorelasi signifikan terhadap skor total dan dinyatakan valid [6]. Reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien *Cronbach's Alpha*. Jika nilai koefisien alpha lebih besar dari 0,60 maka disimpulkan instrumen penelitian tersebut handal atau *reliable* [6].

### **Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis bivariate person dan univariat untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan antara pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien hipertensi rawat jalan di Rumah Sakit Anwar Medika Kab. Sidoarjo dengan analisis statistik *Regression Linier* dengan  $p < 0,05$ . Jika  $p < 0,05$  maka terdapat pengaruh, dan sebaliknya

## **HASIL**

### **Gambaran Umum Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Anwar Medika dengan subjek responden pasien hipertensi, dimana berdasarkan survei pendahuluan, populasi pasien yang mendapatkan jasa pelayanan kefarmasian pada penderita hipertensi selama tahun 2018 yaitu sebanyak 4.555 pasien. Dari seluruh populasi pasien tersebut diambil sampel sebanyak 200 responden dengan metode *purposive sampling*. Hal ini telah sesuai dengan kriteria inklusi pengambilan sampel. 200 responden yang dijadikan sampel merupakan pasien hipertensi dan telah menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Anwar Medika dan secara langsung telah mendapatkan pelayanan kefarmasian di rumah sakit tersebut. Indikator pada penelitian ini yaitu variabel bebas yaitu pelayanan kefarmasian.

### **Uji Validitas Instrumen**

Perhitungan validitas dengan menggunakan aplikasi SPSS pada 50 pasien diperoleh data bahwa dari uji validitas variabel harapan (*Dependent*) yang dilakukan di dapatkan hasil bahwa dari 20 pernyataan yang diberikan terdapat 9 pernyataan yang valid dan 11 pernyataan yang tidak valid. Pernyataan tersebut terdiri tentang penampilan petugas dan instalasi farmasi, ketersediaan obat, pemberian informasi yang jelas tentang obat antihipertensi dan tanggapan petugas tentang keluhan pasien. Pernyataan yang tidak valid bisa dikarenakan pengisian kuisioner oleh responden memiliki nilai yang sama, responden tergesa-gesa waktu mengisi, jawaban yang diberikan oleh responden tidak sesuai pernyataan. Dari 9 pernyataan tersebut sudah mewakili dari 5 dimensi kepuasan, sehingga 9 pernyataan yang valid selanjutnya akan diuji reliabilitas.

Perhitungan validitas dengan menggunakan aplikasi SPSS pada 50 pasien diperoleh data bahwa dari uji validitas variabel kenyataan (*Independent*) yang dilakukan di dapatkan hasil, dari 20 pernyataan yang diberikan terdapat 8 pernyataan yang valid dan 12 pernyataan yang tidak valid. Pernyataan tersebut terdiri tentang penampilan petugas dan instalasi farmasi, ketersediaan obat, pemberian informasi yang jelas tentang obat antihipertensi dan tanggapan petugas tentang keluhan pasien. Pernyataan yang tidak valid bisa dikarenakan pengisian kuisioner oleh responden memiliki nilai yang sama, responden tergesa-gesa waktu mengisi, jawaban yang diberikan oleh responden tidak sesuai pernyataan dan responden belum paham dengan penjelasan yang diberikan oleh peneliti. Dari 8 pernyataan tersebut sudah mewakili dari 5 dimensi kepuasan, sehingga 8 pernyataan yang valid selanjutnya akan diuji reliabilitas.

### Uji Reliabilitas Instrumen

Dari perhitungan reliabilitas menggunakan bantuan aplikasi SPSS dapat diketahui bahwa nilai variabel kepuasan dan kenyataan nilai koefisien alpha sebesar 0,619 (kepuasan) dan 0,669 (kenyataan), sehingga dinyatakan reliabel.

### Deskripsi Demografi Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari pasien hipertensi Rumah Sakit Anwar Medika, dimana pasien tersebut bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Jumlah responden yang dijadikan sampel yaitu sebanyak 200 pasien. Data karakteristik yang didalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan.

### Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

#### Kelamin

Diketahui bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 77 orang dengan persentase 38,5%, sedangkan untuk responden perempuan berjumlah 123 orang dengan persentase 61,5%. Banyaknya pasien hipertensi yang datang ke Rumah Sakit Anwar Medika adalah berjenis kelamin perempuan.

### Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia

Usia responden pada penelitian ini dapat dilihat seperti yang ditunjukkan pada tabel 1.

**Tabel 1.** Usia Responden

Umur	Jumlah (n)	Persentase (%)
26 – 29 tahun	23	11,5
30 – 39 tahun	64	32
40 – 49 tahun	77	38,5
50 – 56 tahun	36	18
Jumlah	200	100

Dari profil usia pasien, dapat dilihat bahwa persentase tertinggi terjadi pada umur 40 – 49 tahun. Hal ini dikarenakan adanya perubahan hormon di dalam tubuh yang disebabkan oleh pola hidup yang tidak sehat.

### Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan responden pada penelitian ini dapat dilihat seperti yang ditunjukkan pada tabel 2.

**Tabel 2.** Profil pendidikan responden

Pendidikan	Jumlah (n)	Persentase (%)
SD	21	10,5
SMP	79	39,5
SMA	92	46
Perguruan Tinggi	7	3,5
Tidak Sekolah	1	0,5
Jumlah	200	100

### Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Profil pekerjaan responden pada penelitian ini dapat dilihat seperti yang ditunjukkan pada tabel 3.

**Tabel 3.** Profil pekerjaan responden

Pekerjaan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Petani	1	0,5
IRT	56	28
Wirawasta	137	68,5
Pegawai Swasta	6	3
Jumlah	200	100

Sebelum dilakukan uji regresi, maka terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dengan uji Kolmogorov-smirnov. Didapatkan *p value* sebesar 0,735 ( $>0,05$ ), maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi secara normal dan dengan demikian persyaratan normalitas dalam model regresi sudah terpenuhi. Uji linearitas dapat dilakukan cara membandingkan nilai signifikansi

(sig.) dengan nilai probabilitas 0,05. Jika nilai Deviation from Linearity sig. > 0,05, maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independent dan variabel dependent. Didapat nilai Deviation from Linearity sig. adalah 0,940 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel independent (x) dan dependent (y). Kekuatan hubungan antara variabel x dan variabel y bernilai kuat.

Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*. Dari hasil uji regresi linear sederhana didapatkan nilai F hitung = 21,198, sedangkan nilai F tabel = 1,99). Berdasarkan hasil SPSS di atas diketahui signifikansi (Sig) sebesar 0,001 < dari probabilitas 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh variabel pelayanan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien hipertensi sebesar 0,460, sedangkan berdasarkan output di atas diketahui bahwa nilai T hitung sebesar 4,604 dan T tabel sebesar 0,675, karena nilai T hitung lebih besar dari T tabel maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh antara pelayanan kefarmasian (x) terhadap kepuasan pasien hipertensi (y). Dari data di atas dapat diartikan bahwa setiap kenaikan 1% pada kualitas pelayanan kefarmasian maka kepuasan pasien hipertensi dapat naik sebesar 0,460. Berdasarkan perhitungan uji regresi linear di atas diperoleh sebuah persamaan yaitu  $y = 35,889 + 0,460 x$ .

## PEMBAHASAN

Dari hasil karakteristik jenis kelamin banyaknya pasien hipertensi yang datang ke Rumah Sakit Anwar Medika adalah berjenis kelamin perempuan. Penggunaan pelayanan

kesehatan oleh perempuan lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki. Hal tersebut dikarenakan perempuan mempunyai kejadian dan resiko penyakit yang lebih besar dibandingkan dengan laki-laki [7]. Menurut Trisnantoro (2005), menyebutkan hasil bahwa pelayanan kesehatan oleh wanita ternyata lebih tinggi dibandingkan laki-laki. Hal ini dikarenakan angkatan kerja wanita lebih rendah dibandingkan dengan laki-laki sehingga ketersediaan waktu untuk pergi ke pelayanan kesehatan lebih besar wanita dibandingkan laki-laki. Umumnya wanita jarang merasa puas dengan pelayanan yang tidak baik. Wanita cenderung lebih detail tentang pelayanan apa saja yang mereka terima.

Berdasarkan klasifikasi umur rentang umur tertinggi penyakit hipertensi yaitu pada umur 40-49 tahun dengan presentase 38,5%. Hal ini terjadi karena adanya perubahan hormon di dalam tubuh yang disebabkan oleh pola hidup yang tidak sehat. Ditinjau pula dari banyaknya pasien yaitu perempuan, hal ini terjadi karena hipertensi sebagian besar terjadi pada wanita subur di atas umur 25 tahun. Wanita subur kurang memperhatikan kesehatan, misalnya gaya hidup yang tidak sehat seperti penggunaan obat-obatan yang hormonal atau cenderung mengonsumsi makanan cepat saji.

Ditinjau dari karakteristik pendidikan, persentase terbesar yaitu pada pendidikan SMP sebesar 39,5%. Hal ini berpengaruh terhadap pengisian kuisioner dan pemahaman pertanyaan yang dipaparkan. Seseorang dengan riwayat pendidikan yang rendah cenderung sulit untuk memahami suatu pernyataan, sehingga mereka akan mengabaikan perintah yang diberikan penulis untuk mengisi kuisioner. Menurut Rawat dkk, menyebutkan bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin besar pula



keinginan dan harapannya, maka tingkat pendidikan yang tinggi akan cenderung menyebabkan tingkat kepuasan yang rendah sehingga diperlukan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk mendapatkan kepuasan. Semakin tinggi pendidikan seseorang membuat seseorang semakin mengerti arti kesehatan terutama pada penyakit hipertensi, sehingga menyebabkan semakin banyak tuntutan dan harapannya akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Sedangkan responden berpendidikan rendah pada umumnya hanya menerima pelayanan kesehatan yang diberikan tanpa menuntut dan berharap yang lebih.

Karakteristik yang terakhir yaitu berdasarkan pekerjaan. Persentase tertinggi yaitu responden dengan pekerjaan wiraswasta dengan persentase sebesar 68,5%. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden hipertensi yang menebus obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan dan menerima pelayanan kefarmasian paling banyak dengan pekerjaan wiraswasta. Pekerjaan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien, pekerjaan dapat mempengaruhi komunitas dimana mereka bergaul mendapatkan informasi tambahan tentang pelayanan kesehatan yang seharusnya mereka dapatkan. Pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Responden yang bekerja umumnya memiliki banyak tuntutan dan harapan akan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Pelayanan yang diberikan harus sejalan dengan biaya yang dikeluarkan. Responden yang tidak bekerja pada umumnya tidak memiliki tuntutan dan harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan, selama dapat kembali sembuh dengan pelayanan kesehatan yang diberikan pasien akan kembali untuk berobat

ditempat tersebut. Jumlah responden yaitu 200 pasien hipertensi yang berobat dan menebus obat di instalasi farmasi selama minimal 1 tahun.

Hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan dilihat dari uji linieritas. Dari uji tersebut di dapatkan nilai Sig sebesar 0,940 artinya ada hubungan yang linier dan signifikan antara pelayanan kefarmasian dengan kepuasan. Secara teori penampilan fisik yang menarik dari petugas farmasi akan berhubungan langsung dengan kepuasan pasien. Tersedianya sarana penunjang seperti alat tensi, penampilan petugas farmasi yang rapih dan kebersihan dari instalasi farmasi serta ruang tunggu akan membuat pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan informasi obat secara signifikan berkaitan dengan kepuasan pasien dalam menggunakan pelayanan kefarmasian.

Cara penyampaian informasi obat antihipertensi oleh petugas dibuat dengan sederhana dan mudah dipahami, sehingga pasien akan lebih mudah mengerti serta mengikuti instruksi penggunaan obat antihipertensi dengan baik dan benar. Pelayanan informasi obat yang dilaksanakan dengan baik dan benar akan membentuk suatu penilaian tersendiri di pasien dan keluarga pasien. Penilaian tersebut salah satunya adalah kepuasan pasien. Ketersediaan obat merupakan sumber daya yang penting dalam pelayanan kefarmasian. Ketersediaan obat antihipertensi yang lengkap akan memudahkan pasien untuk memenuhi kebutuhannya, sehingga hal itu berkaitan dengan kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kefarmasian. Kecepatan pelayanan secara signifikan berkaitan dengan kepuasan pasien. Waktu yang panjang dari penyerahan resep sampai pasien menerima obat akan membuat pasien merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Waktu tunggu yang lama akan membuat pasien merasa

bosan dan jenuh karena pasien tidak dapat melakukan aktivitas lain. Pasien yang mendapatkan waktu pelayanan yang lama akan cenderung tidak tertarik dengan informasi obat yang diberikan oleh petugas farmasi. Hal itu akan berdampak pada kepuasan pasien. Dilihat dari hasil korelasi antara variabel dependent dengan variabel independent bernilai 0,488 artinya hubungan yang dihasilkan cukup kuat.

Hasil dari pengaruh antara variabel dependent dengan variabel independent dilihat dari uji regresi linier. Nilai dari regresi tersebut yaitu  $y = 35,869 + 0,460x$ . Regresi tersebut bermakna setiap penambahan 1 % pelayanan kefarmasian maka kepuasan pasien akan meningkat sebanyak 0,460. Nilai regresi yang dihasilkan bernilai positif, yang artinya bahwa semakin meningkatnya pelayanan kefarmasian maka akan semakin meningkat pula kepuasan pasien hipertensi. Semua aspek dari pelayanan kefarmasian mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Jika semua aspek berpengaruh maka pasien sudah puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini tentunya akan berdampak terhadap informasi yang diterima pasien dan pasien akan mengikuti semua instruksi yang diberikan oleh petugas farmasi tentang obat antihipertensi. Jika pasien mengikuti instruksi tersebut maka secara tidak langsung pasien akan patuh dan rutin minum obat antihipertensi yang didapatkan. Dari hal tersebut maka kualitas hidup pasien akan meningkat. Dari hasil regresi tersebut nilai pengaruh antara variabel dependent dengan variabel independent cukup berpengaruh.

## KESIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa Pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Anwar Medika yaitu pasien

menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1,2 %, tidak puas sebanyak 4,8 %, puas sebanyak 27,9 %, dan sangat puas sebanyak 66,2 %. Selain itu, tingkat pelayanan kefarmasian secara keseluruhan berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara signifikan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami ucapkan pada STIKES Saiful Anwar Medika yang telah memberikan tempat untuk melakukan penelitian.

## KONFLIK KEPENTINGAN

Tidak ada konflik kepentingan dengan pihak manapun pada penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan, 2018. Riset Kesehatan Dasar. Badan Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan.
2. Corwin, Elizabeth J., 2009. Buku Saku Patofisiologi. Edisi 3. Alih Bahasa. EGC, Jakarta.
3. Daulay, M. A., 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Dua Puskesmas di Kota Medan. Fakultas Farmasi. Universitas Sumatra Utara.
4. Dalimartha, Setiawan, 2008. Care Your Self Hypertension. Penebar Plus, Jakarta.
5. Darmojo, B., 2000. Mengamati Penelitian Epidemiologi Hipertensi di Indonesia. PERKI.
6. Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif. R&D. CV. ALFABETA, Bandung.



7. Notoatmodjo, S., 2014. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta, Jakarta.
8. Rawat, P., Singh, P.K., Kumar, V., 2016. Antihypertensive Medical Plants and Their Mode of Action. Journal of Herbal Medicine. Vol. 6. No. 3: 107-118.