

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN PROGRAM PENGELOLAAN PENYAKIT
KRONIS (PROLANIS) HIPERTENSI TERHADAP PELAYANAN
KEFARMASIAN DI APOTEK BUDHI PRATAMA
JAKARTA TIMUR**

Oleh

Kartika Wahyu¹ dan Indriyani Erika²

¹Dosen Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

²Alumni Akademi Farmasi Bhumi Husada Jakarta

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima. Program Prolanis yang diselenggarakan oleh BPJS dengan Apotek PRB sebagai penyedia obat bertujuan untuk memelihara kesehatan pasien BPJS penderita penyakit kronis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien prolanis hipertensi terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek PRB Budhi Pratama Jakarta yang terdiri dari karakteristik pasien, presentase kepuasan dari lima dimensi pelayanan dan hubungan karakteristik pasien dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan metode survey bersifat deskriptif dengan menggunakan kuesioner. Sampel penelitian sebanyak 217 pasien dipilih secara *accidental sampling*. Data dianalisa dengan aplikasi SPSS 23 dan uji *Chi-square*.

Hasil penelitian diperoleh karakteristik responden terbesar adalah berjenis kelamin perempuan (70%), umur > 65tahun (33,2%), pendidikan SLTA (39,2%), pekerjaan yang tidak bekerja (66,4%), dan pasien lama yang bergabung di prolanis hipertensi (71,9%). Presentase dari lima dimensi pelayanan, dimensi dengan rata-rata sangat puas dan puas berturut-turut dari dimensi kehandalan (*reliability*) 97,8%, ketanggapan (*Responsiveness*) 97,7%, keramahan (*emphaty*) 97,7%, bukti (*tangible*) 97,7% dan jaminan (*assurance*) 26,1%. Dari lima karakteristik pasien hanya jenis kelamin dan umur yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien (p value <0,05) dengan p value 0,007 dan 0,0024. Saran Penulis Perlunya peningkatan sosialisasi terkait sistem prolanis antara rumah sakit dengan klinik/puskesmas serta evaluasi rencana kebutuhan obat dari pihak Apotek.

Kata Kunci : Apotek PRB, Kepuasan Pasien, Prolanis

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) adalah sistem pelayanan kesehatan dan pendekatan proaktif yang melibatkan

peserta, fasilitas kesehatan, dan BPJS Kesehatan dalam rangka memelihara kesehatan peserta BPJS Kesehatan yang menderita penyakit kronis, sehingga dapat mencapai kualitas hidup yang

optimal dengan biaya pelayanan kesehatan efektif dan efisien. Program yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan ini bertujuan untuk mendorong peserta penyandang penyakit kronis mencapai kualitas hidup optimal. Penyakit kronis yang dimaksud adalah diabetes melitus tipe 2 dan hipertensi. Apotek yang melayani program pelayanan penyakit kronis dikenal dengan nama Apotek Program Rujuk Balik (PRB).⁵

Hipertensi atau tekanan darah tinggi adalah peningkatan tekanan darah sistolik lebih dari 140 mmHg dan tekanan darah diastolik lebih dari 90 mmHg pada dua kali pengukuran dengan selang waktu lima menit dalam keadaan cukup istirahat/tenang.⁸

Data World Health Organization (WHO) tahun 2019 menunjukkan sekitar 1,13 Miliar orang di dunia menyandang hipertensi, artinya 1 dari 3 orang di dunia terdiagnosis hipertensi. Jumlah penyandang hipertensi terus meningkat setiap tahunnya, diperkirakan pada tahun 2025 akan ada 1,5 Miliar orang yang terkena hipertensi, dan diperkirakan setiap tahunnya 10,44 juta orang meninggal akibat hipertensi dan komplikasinya.²⁵

Prevalensi hipertensi berdasarkan hasil pengukuran pada penduduk usia ≥ 18 tahun sebesar 34,1%, tertinggi di Kalimantan Selatan (44,1%), sedangkan terendah di Papua sebesar (22,2%). Estimasi jumlah kasus hipertensi di Indonesia sebesar 63.309.620 orang, sedangkan angka kematian di

Indonesia akibat hipertensi sebesar 427.218 kematian.²¹

Hipertensi terjadi pada kelompok umur 31-44 tahun (31,6%), umur 45-54 tahun (45,3%), umur 55-64 tahun (55,2%). Dari prevalensi hipertensi sebesar 34,1% diketahui bahwa sebesar 8,8% terdiagnosis hipertensi dan 13,3% orang yang terdiagnosis hipertensi tidak minum obat serta 32,3% tidak rutin minum obat. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar penderita Hipertensi tidak mengetahui bahwa dirinya Hipertensi sehingga tidak mendapatkan pengobatan.²¹

Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Dalam menjalankan pekerjaan kefarmasian, apoteker harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, menjamin kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien.²⁰

Pelayanan Obat Rujuk Balik adalah pemberian obat-obatan untuk penyakit kronis di Faskes Tingkat Pertama sebagai bagian dari program pelayanan rujuk balik. Dalam hal ini apotek PRB berperan penting dalam menyediakan obat dan apoteker menjalankan peran dalam pelayanan kefarmasian.⁴

Dalam konteks pelayanan kefarmasian apotek, kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara

langsung.¹² Salah satu model yang banyak dipakai untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah model SERVQUAL (Service Quality) dengan cara membuat survey penilaian kepuasan pelanggan secara komprehensif bagi pelayanan di bidang barang dan jasa yang mengutamakan aspek pelayanan. Analisis kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yakni responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible.⁹

Penelitian Mas'ud (2009) dimensi yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi adalah keramahan.¹³ Penelitian Harianto (2005) juga menyatakan kepuasan tertinggi pasien terhadap pelayanan apotek adalah dalam hal keramahan petugas apotek.¹¹ Hal sebaliknya dinyatakan dalam penelitian Anitawati (2011), yang menyimpulkan bahwa pelayanan apotek dirasakan belum mencapai harapan yang diinginkan pasien. Terdapat perbedaan/ketidaksesuaian antara harapan kualitas pelayanan terhadap kinerja yang dirasakan responden.²

Apotek Budhi Pratama telah melayani pasien Prolanis sejak tahun 2017 di empat pelayanan kesehatan yaitu Klinik Budhi Pratama, Klinik Budhi Pratama Kalisari, Klinik Salamah dan Puskesmas Kelurahan Cijantung. Selama melayani obat untuk pasien prolanis banyak keluhan dari prolanis namun hingga saat ini belum ada penelitian tentang gambaran kepuasan pasien prolanis

terhadap pelayanan kefarmasian Apotek Budhi Pratama.

Dari latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian **Tentang “Gambaran Kepuasan Pasien Prolanis Khususnya Pasien Hipertensi terhadap Pelayanan Kefarmasian Apotek Budhi Pratama”**.

Rumusan Masalah

Bagaimana gambaran kepuasan pasien prolanis hipertensi terhadap dimensi pelayanan kefarmasian di Apotek Budhi Pratama?

Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien prolanis hipertensi terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Budhi Pratama.

2. Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui karakteristik (jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, dan lama bergabung di prolanis) dari pasien prolanis hipertensi yang menjadi responden
2. Untuk mengetahui presentase kepuasan pasien prolanis hipertensi dari 5 dimensi, yaitu dimensi *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*.
3. Untuk mengetahui hubungan antara karakteristik pasien dengan kepuasan pasien prolanis hipertensi

terhadap pelayanan
kefarmasian apotek

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian dilakukan di Apotek Budhi Pratama Jakarta pada bulan Desember 2019 dengan objek penelitian yaitu pasien prolans hipertensi dari fasilitas kesehatan tingkat pertama yang bekerjasama dengan Apotek Budhi Pratama yaitu Klinik Budhi Pratama, Klinik Budhi Pratama Kalisari, Klinik Salamah dan Puskesmas Kelurahan Cijantung. Penelitian ini untuk mengetahui gambaran kepuasan Pasien Prolans hipertensi terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Budhi Pratama.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan data prospektif untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien prolans hipertensi terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Budhi Pratama bulan Desember 2019.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di empat tempat yaitu Klinik Budhi Pratama, Klinik Budhi Pratama Kalisari, Klinik Salamah dan Puskesmas Cijantung. Waktu pelaksanaannya saat kegiatan rutin prolans hipertensi setiap bulan dan dilaksanakan pada bulan Januari-Maret 2020.

Variabel Penelitian

Variabel Bebas dalam penelitian yaitu karakteristik responden yang meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan lama bergabung di prolans. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan Pasien Prolans Hipertensi terhadap pelayanan kefarmasian Apotek Budhi Pratama.

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang diambil adalah seluruh peserta prolans yang bekerjasama dengan Apotek Budhi Pratama. Populasi yang diambil adalah seluruh peserta prolans yang bekerjasama dengan Apotek Budhi Pratama.

2. Sampel

Sampel yang diambil dengan teknik pengambilan accidental sampling yaitu seluruh pasien prolans hipertensi yang memenuhi kriteria inklusi. Total jumlah minimal sampel minimal diambil menggunakan Rumus Slovin dengan derajat kepercayaan sebesar 95 %, yaitu

$$\begin{aligned}n &= N / (1 + (N \times e^2)) \\ &= 411 / (1 + (411 \times 0,05^2)) \\ &= 411 / (1 + (411 \times 0,0025)) \\ &= 411 / (1 + 1,0275) \\ &= 411 / 2,0275 \\ &= 202,71=203\end{aligned}$$

Kriteria sampel meliputi kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria tersebut menentukan bisa atau tidak sampel tersebut digunakan. Kriteria inklusi dan eksklusi adalah sebagai berikut:

- a. kriteria inklusi
 - 1) Pasien prolans hipertensi yang datang saat acara prolans
 - 2) Bersedia mengisi kuisisioner
- b. kriteria eksklusi
Tidak bersedia mengisi kuisisioner.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diperoleh dari data primer yaitu dari penyebaran kuisisioner. Pengolahan data dilakukan dengan mengklasifikasikan hasil yang diperoleh menurut jenisnya kedalam bentuk yang lebih ringkas setelah diberi skor atau menggunakan kode-kode tertentu sebelum diolah dengan komputer. Data yang sudah terkumpul kemudian diolah menggunakan aplikasi komputer, adapun cara pengolahan data tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Editing*

Sebelum dilakukan pengolahan data, data diperiksa terlebih dahulu. Data atau informasi yang telah dikumpulkan dari kuisisioner perlu diperiksa kelengkapan pengisian jawaban.

2. *Coding*

Jawaban atau hasil yang diperoleh diklasifikasikan menurut jenisnya kedalam bentuk yang lebih ringkas

setelah diberi skor atau menggunakan kode-kode tertentu sebelum diolah dengan komputer.

3. *Entry*

Proses memasukkan data-data yang telah mengalami proses *editing* dan *coding* kedalam alat pengolahan data (komputer) atau program pengolahan data tertentu.

4. *Cleaning*

Mengkoreksi kembali data yang sudah diklasifikasikan untuk memastikan bahwa data tersebut sudah baik dan benar serta siap untuk dianalisa.

Pengolahan dan Analisa Data

Data diambil dari kuisisioner Yuyun (2016)²⁶ yang telah dimodifikasi disebarkan ke pasien prolans hipertensi. Tipe kuisisioner adalah tertutup. Menggunakan skala *likert* setiap pertanyaan diberi empat alternatif jawaban yaitu sangat puas skor 4, puas skor 3, kurang puas skor 2 dan tidak puas 1.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis univariat yaitu analisa presentase karakteristik pasien yang menjadi responden yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan dan lama bergabung di prolans.

Analisa univariat juga digunakan untuk analisa presentase kepuasan pasien dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *responsiveness*, *reliability*,

assurance, empathy, dan tangible.

Untuk data bivarian yaitu dengan mencari hubungan antara dimensi pelayanan kefarmasian dengan karakteristik pasien. Terlebih dahulu dibuat data puas dan tidak puas dengan parameter ukur jika total skor lebih dari atau sama dengan 80% maka dikatakan responden puas dan jika skor total kurang dari 80% maka responden dikatakan kurang puas dengan pelayanan kefarmasian Apotek Budhi Pratama.

Uji hubungan dilakukan dengan uji *Chi-square*. Jika hasil *P Value* table kurang dari 0.05 maka dikatakan bahwa variable bebas mempengaruhi variabel terikat. Software pengolah data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Aplikasi SPSS 23 untuk menghitung karakteristik, persentase kepuasan pasien serta hubungan kepuasan pasien prolans hipertensi terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Budhi Pratama.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Pasien Prolans Hipertensi yang menjadi Responden

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin didapat hasil bahwa responden perempuan lebih banyak daripada laki-laki, Hal ini sejalan dengan data Riskesdas tahun 2018 yang menunjukkan prevalensi

hipertensi pada perempuan lebih tinggi daripada laki-laki.²¹

Dari hasil pengamatan penulis saat kegiatan prolans hipertensi dilaksanakan perempuan lebih rajin datang saat prolans dan senang bersosialisasi dengan anggota prolans lainnya. Perempuan juga lebih betah menunggu lebih lama daripada laki-laki meskipun kegiatan prolans hipertensi dilaksanakan dari pagi hingga siang. Saat kegiatan penyuluhan oleh pihak klinik/puskesmas perempuan juga lebih aktif bertanya seputar kesehatan yang menandakan kepedulian lebih terhadap kesehatannya daripada laki-laki.

Karakteristik pasien prolans hipertensi berdasarkan umur responden >65 tahun menjadi responden terbanyak. Hal ini sejalan dengan data Riskesdas tahun 2018 dimana semakin bertambahnya umur berpengaruh pada potensi untuk terkena hipertensi.²¹

Hal ini juga sejalan dengan penelitian Anggara (2012) bahwa semakin meningkat umur seseorang maka risiko terkena hipertensi sangatlah besar, hal ini terjadi karena pada umur tua arteri besar kehilangan kelenturan dan menjadi kaku sehingga darah yang dipaksa untuk melalui pembuluh darah yang sempit dari pada biasanya dan mengakibatkan naiknya tekanan darah.¹

Dari hasil wawancara dan pengamatan saat kegiatan prolanis hipertensi, rata-rata pasien yang berumur diatas 65 tahun yang sebagian besar tidak bekerja memiliki waktu yang lebih fleksibel untuk datang pada saat kegiatan prolanis. Umur diatas 65 tahun juga lebih memperhatikan kondisi kesehatannya dan rutin datang saat kegiatan prolanis hipertensi serta rajin mengambil obat di Apotek Budhi Pratama.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan menunjukkan hasil bahwa pendidikan terbesar adalah SLTA diikuti oleh responden dengan pendidikan SD, hal ini tidak sejalan dengan data Riskesdas 2018 dengan responden terbanyak adalah SD.²¹ Dari data penelitian ini dapat dilihat bahwa sebagian besar pasien dengan pendidikan SLTA lebih paham tentang menjaga kesehatannya dengan rutin datang saat kegiatan prolanis dan mengambil obat rutin untuk satu bulan. Berbeda dengan yang pendidikannya lebih rendah cenderung kurang peduli dengan kesehatan dikarenakan kurangnya pengetahun.

Karakteristik responden pekerjaan terbesar adalah yang tidak bekerja utamanya ibu rumah tangga, hal ini sejalan dengan data Riskesdas 2018 yang

menunjukkan bahwa sebagian besar penderita hipertensi adalah yang tidak bekerja(39,7%).²¹

Dari hasil pengamatan dan wawancara penulis saat kegiatan prolanis, sebagian besar respon yang tidak bekerja memiliki waktu lebih fleksibel untuk datang saat prolanis hipertensi. Ibu rumah tangga yang datang juga beralasan ingin tetap sehat dan hipertensinya terkontrol sebab mereka memiliki peran penting dalam kesehatan keluarganya.

Dari hasil penelitian responden lebih banyak pasien lama daripada pasien baru dan dari hasil pengamatan penulis, lebih banyaknya pasien prolanis lama yang hadir dikarenakan mereka sudah terbiasa dengan kegiatan prolanis dan merasakan manfaat dari kegiatan prolanis antara lain hipertensinya menjadi lebih terkontrol, dapat bersosialisasi dengan anggota lain yang memiliki riwayat hipertensi serta mendapatkan penyuluhan kesehatan dari dokter.

Sementara rendahnya pasien baru yang hadir kemungkinan bisa terjadi karena kurangnya sosialisasi dari petugas Klinik/Puskesmas tentang kegiatan prolanis sehingga pasien Program Rujuk Balik

(PRB) baru yang sudah terdaftar prolans hipertensi lebih memilih datang secara mandiri daripada bergabung di prolans dan belum paham tentang kegiatan prolans hipertensi.

2. Presentase Kepuasan Prolans Hipertensi dari 5 Dimensi Pelayanan

a. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Presentasi kepuasan pasien prolans dari dimensi Kehandalan (*Reliability*) total rata-rata sangat puas dan sangat puas sebesar 97,8%. Berdasarkan interpretasi presentase kepuasan tersebut menunjukkan sebagian besar pasien prolans puas dengan pelayanan Apotek dari dimensi Kehandalan (*Reliability*). Penelitian Yuyun (2016) menunjukkan hal yang serupa dimana kepuasan dari dimensi kehandalan diperoleh cukup tinggi sebesar 95,4%.²⁶

Hal tersebut dikarenakan petugas apotek telah memberikan obat sesuai dengan yang tertulis di buku prolans, penulisan aturan minum yang sesuai dengan yang tertulis di buku prolans dan jadwal pengambilan obatnya telah sesuai dengan jadwal kegiatan prolans hipertensi sehingga pasien langsung mendapatkan obat di hari

yang sama saat kegiatan prolans hipertensi.

b. Dimensi Ketanggapan (*responsiveness*)

Presentase kepuasan pasien dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) rata-rata yang menyatakan sangat puas dan puas sebesar 97,7%. Berdasarkan intepretasi presentase kepuasan tersebut menunjukkan sebagian besar pasien prolans puas dengan pelayanan apotek dimensi ketanggapan. Penelitian Yuyun (2016) menunjukkan hal yang serupa dimana kepuasan dari dimensi ketanggapan diperoleh cukup tinggi sebesar 96,5%.²⁶

Hal tersebut dikarenakan petugas apotek selalu sigap melayani pasien prolans, adanya komunikasi yang baik antara pasien prolans dengan petugas apotek dan apabila ada obat yang kosong selalu menginformasikan ke pasien prolans dan menginformasikan kembali jika obat sudah tersedia.

c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Presentase kepuasan dari dimensi Jaminan (*Assurance*) rata-rata menyatakan sangat puas dan puas sebesar 26,1%. Berdasarkan interpretasi presentase ketidakpuasan menunjukkan sebagian

besar pasien prolans hipertensi tidak puas dengan pelayanan apotek dari dimensi jaminan (*assurance*). Penelitian Yuyun (2016) menunjukkan hal yang serupa dimana tingkat kepuasan dari dimensi jaminan diperoleh skor terendah sebesar 88,8%.²⁶

Hal tersebut terjadi karena adanya formularium obat prolans yang membatasi persepsian yang ditulis oleh dokter, sehingga beberapa obat yang tidak masuk formularium obat prolans tidak diberikan dan pasien harus membeli sendiri.

Rendahnya kepuasan dari ketersediaan obat yang ditanggung oleh BPJS, hal ini dikarenakan mekanisme pemesanan obat BPJS yang dilakukan secara online melalui *e-purchasing* yang membutuhkan proses lama dan ketersediaan obat prolans menjadi terganggu.

Rendahnya kepuasan tentang penjelasan petugas tentang obat yang diberikan ke pasien, baik dari segi efek farmakologis seperti khasiat, cara penggunaan dan efek samping obat dikarenakan terbatasnya jumlah apoteker sehingga farmasi klinis belum berjalan dengan baik.

d. Empati (*empathy*)

Presentase kepuasan pasien dari dimensi empati

(*empathy*) rata-rata menyatakan sangat puas dan puas sebesar 97,7%. Berdasarkan interpretasi presentase kepuasan dimensi

3. Hubungan antara Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien Prolans Hipertensi

Analisis ini digunakan untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan karakteristik responden dengan kepuasan pasien prolans hipertensi terhadap pelayanan kefarmasian apotek budhi pratama. Data dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* dengan batas nilai signifikansi $p \text{ value} < 0,05$.

a. Jenis Kelamin

Hasil uji *Chi-Square* diperoleh nilai $p \text{ value}$ sebesar $0,007 < 0,05$ yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan pasien prolans. Menurut penelitian Triwardani (2017) perempuan lebih mudah puas daripada laki-laki.²⁴

Dari hasil pengamatan dan wawancara saat kegiatan prolans perempuan lebih mudah puas dengan pelayanan apotek, lebih mudah menerima penjelasan dari apotek tentang kendala seperti obat kosong daripada laki-laki. Laki-laki lebih banyak berkomentar

secara mendetail tentang kekosongan obat juga untuk obat-obat yang tidak ditanggung BPJS.

b. Umur

Hasil uji *Chi-square* menunjukkan nilai P value sebesar $0,0024 < 0,05$ yang menunjukkan adanya hubungan spesifik antara umur dengan kepuasan pasien prolans. Menurut penelitian Triwardani (2017) dimana orang yang lebih muda lebih peka dan terbuka dengan informasi serta lebih berani mengungkapkan ketidakpuasan sedangkan mereka yang tua cenderung menerima saja, kurang informative dan lebih pasrah dengan pelayanan yang didapatkan.²⁴ Hasil penelitian dari penulis, usia 36-45 tahun lebih mudah puas dikarenakan pengetahuan dan informasi yang lebih banyak dan dapat menerima penjelasan dari petugas apotek berbeda dengan usia tua (>65 tahun) yang lebih banyak tidak puas karena hanya menerima sedikit informasi biasanya dari tetangga atau saudara dan tidak menerima alasan dari petugas apotek misalnya ketika obat kosong.

c. Pendidikan

Hasil uji *Chi-square* menunjukkan nilai P value sebesar $0,856 > 0,05$ yang menunjukkan tidak adanya hubungan yang signifikan antara pendidikan dengan

kepuasan pasien prolans. Menurut penelitian Triwardani (2017) menunjukkan tidak adanya hubungan signifikan pendidikan dengan kepuasan pasien. Semakin tinggi pendidikan maka semakin rendah tingkat kepuasannya.²⁴

d. Pekerjaan

Hasil uji *Chi-square* menunjukkan nilai P value sebesar $0,821 > 0,05$ yang menunjukkan tidak adanya hubungan signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien prolans. Menurut Penelitian Triwardani (2017) tidak adanya hubungan signifikan antara pekerjaan dengan kepuasan, meskipun ada kecenderungan tidak bekerja / ibu rumah tangga lebih banyak yang puas karena kenyataan lebih besar daripada yang diharapkan.²⁴

e. Lama Bergabung di Prolans

Hasil uji *Chi-square* menunjukkan nilai P value sebesar $0,498 > 0,05$ yang menunjukkan tidak adanya hubungan signifikan antara lama bergabung di prolans dengan kepuasan. Menurut Penelitian Triwardani (2017) menunjukkan tidak adanya hubungan lama keanggotaan dengan kepuasan meskipun ada kecenderungan pasien lama lebih merasa puas karena pada umumnya mereka sudah mengerti pelayanannya sehingga mempengaruhi kepuasan.²⁴

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Karakteristik pasien prolans hipertensi terbesar adalah perempuan sebesar 70%, responden terbesar berdasarkan umur adalah umur >65 tahun sebesar 33,2%, responden terbesar berdasarkan pendidikan adalah SLTA sebesar 39,2%, responden terbesar berdasarkan pekerjaan adalah tidak bekerja sebesar 66,4% dan responden berdasarkan lama bergabung adalah pasien lama yang bergabung di prolans sebesar 71,9%.
2. Dari 5 dimensi pelayanan, dimensi dengan rata-rata sangat puas dan puas berturut-turut dari dimensi kehandalan (*reliability*) 97,8%, ketanggapan (*Responsiveness*) 97,7%, keramahan (*emphaty*) 97,7%, bukti (*tangible*) 97,7% dan jaminan (*assurance*) 26,1%.
3. Berdasarkan hasil uji *Chi-square* hubungan antara karakteristik pasien prolans hipertensi dengan kepuasan diperoleh hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dan umur dengan nilai P value 0,007 dan 0,0024 < 0,05.

Saran

1. Perlu adanya sosialisasi lebih tentang kegiatan prolans hipertensi utamanya untuk pasien baru, sehingga dapat melakukan pemeriksaan rutin di Klinik/Puskesmas

2. Peningkatan koordinasi antara rumah sakit yang menuliskan resep prolans hipertensi dengan Klinik/Puskesmas untuk restriksi obat prolans agar semua obat prolans dapat diberikan kepada pasien tanpa adanya obat yang diluar tanggungan BPJS
3. Perlunya rencana kebutuhan obat yang tersusun dari Apotek untuk menghindari kekosongan obat-obat untuk prolans

DAFTAR PUSTAKA

1. Anggara, Febby Haendra Dwi dan Nanang Prayitno. 2012. Jakarta. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tekanan Darah di Puskesmas Telaga Murni, Cikarang Barat Tahun 2012*. Jurnal Ilmiah Kesehatan vol.5 No.1 Jan-2013: 20-25
2. Anitawati E, Fudholi A, Sumarni. *Analisis kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan farmasi di apotek X (studi pada bulan november 2011)*. Jurnal manajemen dan pelayanan farmasi. 2012;2(2).
3. B. Cahyono, J.S. 2008. *Gaya Hidup dan Penyakit Modern*. Yogyakarta. Kanisius.
4. BPJS Kesehatan, 2014. *Panduan Praktis Program Rujuk Balik*. Diakses 5 November 2019 dari <https://bpjs-kesehatan.go.id/>
5. BPJS Kesehatan, 2015. *Panduan Praktis Prolans*. Diakses 9 November 2019

- dari <https://bpjs-kesehatan.go.id/>
6. Bustan, M.N. 2007. *Epidemiologi Penyakit Tidak Menular*. Cetakan 2. Jakarta. Rineka Cipta
 7. Departemen Kesehatan RI. 2009. Kategori Usia. Dari <https://kategori-umur-menurut-Depkes.html>. Diakses 6 November 2019
 8. Depkes RI. 2013. Pedoman Teknis Penemuan dan Tatalaksana Penyakit Hipertensi. Direktorat Pengendalian Penyakit Tidak Menular. Jakarta.
 9. Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality and Satisfafaction*. Yogyakarta. Andi.
 10. Hadi, Sutrisno. 1999. *"Methodology Research"*. Yogyakarta. Yayasan Penerbit Fakultas Psikolog UGM.
 11. Harianto, Khasanah N, Supardi S. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Apotek Kopkar RSUD Budhi Asih Jakarta*. Majalah Ilmu Kefarmasian. 2005;2(1):12-21.
 12. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran (Jilid 1)*. Terj. Bob Sabran. Jakarta. Erlangga
 13. Mas'ud. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus Pada Tiga Apotek)*. Majalah Ilmu Kefarmasian. 2009;VI(2):56-74.
 14. Nafriadi. 2009. Antihipertensi. Sulistia Gan Gunawan (ed). *Faarmakologi dan Terapi Edisi 5*. Balai Penerbit FKUI. Jakarta.
 15. Nawawi, Hadari. 2005. *Penelitian Terapan*. Yogyakarta. Gajah Mada University Press.
 16. Price, S.A dan Lorraine M. Wilson. 2006. *Patofisiologi : Konsep Klinis Proses-Proses Penyakit*. Edisi 6. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
 17. Republik Indonesia. 2004. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.
 18. Republik Indonesia, Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
 19. Republik Indonesia. Peraturan Presiden RI Nomor 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan, Jakarta.
 20. Republik Indonesia. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, Jakarta.
 21. Riskesdas. Badan Penelitian Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI 2018. Riset Kesehatan Daerah. Jakarta: Riskesdas: 2018.

22. Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development/ R&D)*. Bandung. Alfabeta. Cetakan kedua.
23. Supardi, Sudibyo dan Surahman. 2014. *Metodologi Penelitian untuk Mahasiswa Farmasi*. Jakarta. Trans Indo Media.
24. Triwardani, Yuni. 2017. *Faktor-Faktor yang berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS pada Pelayanan di Puskesmas Pamulang, Skripsi*, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan. Universitas Islam Syarif Hidayatullah. Jakarta.
25. WHO. 2013. World Health Day 2019: Measure Your Blood Pressure, Reduce Your Risk. diambil dari: <http://www.who.int>. diakses 26 November 2019.
26. Yuniar, Yuyun dan Rini Sasanti Handayani. 2016. Jakarta. *Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek*, Jurnal Kefarmasian Indonesia. Vol.6 No.1-Feb. 2016:39-48.