

Peran Apoteker dalam Tingkat Kepuasan dan Kualitas Hidup Pasien Hipertensi Peserta Prolanis di Puskesmas Sayung 1 Tahun 2025.

Inggit Samtika Handayani*¹

¹Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Kudus
e-mail: inggitsamtika@gmail.com,

Article Info

Article history:

Submission Agustus 2025

Review September 2025

Accepted September 2025

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran apoteker dalam meningkatkan tingkat kepuasan dan kualitas hidup pasien hipertensi peserta Prolanis di Puskesmas Sayung 1. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner kepuasan dan WHOQOL-BREF yang telah divalidasi. Sebanyak 80 responden dilibatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap pelayanan apoteker, terutama pada domain KIE dan sikap profesionalisme. Sementara itu, kualitas hidup pasien paling tinggi berada pada domain hubungan sosial dan lingkungan. Analisis hubungan menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan maupun kualitas hidup ($p > 0,05$). Penelitian ini menegaskan pentingnya peran edukatif dan komunikatif apoteker dalam pelayanan Prolanis.

Kata kunci: Apoteker, Kepuasan Pasien, Kualitas Hidup, Prolanis, Hipertensi

Ucapan terima kasih:

Abstract

This study aims to determine the role of pharmacists in improving patient satisfaction and quality of life among hypertensive patients enrolled in the Prolanis program at Puskesmas Sayung 1. This research used a quantitative method with a cross-sectional approach. Data were collected using validated satisfaction and WHOQOL-BREF questionnaires from 80 respondents. The results showed that most patients were satisfied with the pharmacist's services, particularly in the KIE and professionalism domains. The highest quality of life scores were found in the social relationships and environmental domains. Statistical analysis showed no significant association between patient characteristics and satisfaction or quality of life ($p > 0.05$). This study emphasizes the important educational and communicative roles of pharmacists in chronic disease management

Keyword Pharmacist, Patient Satisfaction, Quality of Life, Prolanis, Hypertension

DOI

©2020 Politeknik Harapan Bersama Tegal

Alamat korespondensi:

Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Gedung A Lt.3. Kampus 1

Jl. Mataram No.09 Kota Tegal, Kodepos 52122

Telp. (0283) 352000

E-mail: parapemikir_poltek@yahoo.com

p-ISSN: 2089-5313

e-ISSN: 2549-5062

A. Pendahuluan

Hipertensi merupakan penyakit kronis yang membutuhkan pengelolaan berkelanjutan untuk mencegah komplikasi yang lebih berat. Menurut WHO, hipertensi menyumbang lebih dari 7,5 juta kematian setiap tahunnya secara global. Di Indonesia, data Riskesdas 2018 menunjukkan prevalensi hipertensi mencapai 34,1% pada penduduk usia di atas 18 tahun.

Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) merupakan inisiatif BPJS Kesehatan yang bertujuan meningkatkan kualitas hidup pasien penyakit kronis, salah satunya hipertensi, melalui pendekatan preventif dan edukatif. Dalam konteks ini, apoteker memegang peran penting tidak hanya sebagai penyedia obat, tetapi juga sebagai edukator, konselor, dan pemantau terapi pasien. Meskipun demikian, masih terbatas data yang mengukur sejauh mana peran apoteker berkontribusi terhadap kepuasan dan kualitas hidup pasien hipertensi di tingkat pelayanan primer.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membahas kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian maupun kualitas hidup pasien hipertensi secara terpisah. Studi-studi tersebut umumnya menyoroti kepuasan pasien berdasarkan aspek pelayanan umum di puskesmas, seperti keramahan tenaga kesehatan, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan, namun belum secara spesifik mengkaji peran apoteker dalam meningkatkan kepuasan pasien hipertensi (Puspita Sari et al., 2017).

Di sisi lain, penelitian mengenai kualitas hidup pasien hipertensi banyak dilakukan dengan instrumen WHOQOL-BREF, EQ-5D, atau SF-36, dan menunjukkan bahwa kualitas hidup dipengaruhi oleh faktor fisik, psikologis, sosial, dan lingkungan (Ria Etikasari et al., 2024). Sebagian besar penelitian ini hanya menilai aspek klinis seperti tekanan darah, kepatuhan, atau komorbiditas tanpa menghubungkannya secara langsung dengan kepuasan terhadap pelayanan apoteker.

Secara internasional, intervensi apoteker terbukti dapat menurunkan tekanan darah, meningkatkan kepatuhan, dan berkontribusi pada perbaikan kualitas hidup (Fatia Rizki Nuraini, Nina Difla Muflikhah, 2021). Akan

tetapi, bukti di Indonesia, khususnya pada layanan primer (Puskesmas), masih terbatas. Beberapa penelitian Prolanis memang telah menggunakan instrumen QoL seperti EQ-5D, namun hubungan langsung antara kepuasan terhadap pelayanan apoteker dengan kualitas hidup pasien hipertensi belum banyak dikaji (Pebriyani et al., 2022).

Minimnya studi di Indonesia yang secara bersamaan menilai kepuasan pasien terhadap pelayanan apoteker dan kualitas hidup pasien hipertensi. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk memberikan kontribusi baru dalam memahami bagaimana pelayanan apoteker memengaruhi kepuasan dan kualitas hidup pasien hipertensi, khususnya di Puskesmas Sayung 1.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara peran apoteker dengan tingkat kepuasan dan kualitas hidup pasien hipertensi yang mengikuti Prolanis di Puskesmas Sayung 1.

B. Metode

Puskesmas Sayung 1 memiliki jumlah pasien hipertensi yang cukup tinggi dan terdaftar aktif dalam program Prolanis (Program Pengelolaan Penyakit Kronis). Hal ini menjadikan puskesmas tersebut sebagai lokasi yang representatif untuk menilai kepuasan dan kualitas hidup pasien hipertensi. Menurut penelitian Pranata et al. (2020), lokasi penelitian sebaiknya dipilih berdasarkan prevalensi kasus yang relevan agar data yang diperoleh lebih bermakna dan sesuai dengan tujuan penelitian. Pemilihan tempat tersebut dapat mengurangi bias variasi antar puskesmas, tetapi hasilnya lebih bersifat spesifik.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien hipertensi peserta Prolanis di Puskesmas Sayung 1 dengan kriteria sampel sebagai berikut Kriteria inklusi yang ditetapkan meliputi:

1. Pasien Prolanis hipertensi yang berusia antara 50 hingga 65 tahun, baik laki-laki maupun perempuan.
2. Sudah pernah berinteraksi dengan apoteker minimal satu kali.
3. Pasien yang bersedia dan mampu mengisi kuesioner secara mandiri atau dengan

- bantuan.
4. Di sisi lain, kriteria eksklusi mencakup pasien, diantaranya:
 5. Pasien hipertensi dibawah 50 tahun, baik laki-laki maupun perempuan
 6. Wanita hamil dan menyusui
 7. Belum pernah berinteraksi dengan apoteker
 8. Pasien yang tidak mampu mengisi kuesioner secara mandiri atau dengan bantuan.

Instrumen penelitian meliputi:

1. Kuesioner kepuasan pelayanan apoteker (20 item) yang terbagi dalam lima domain: skrining resep, penyiapan obat, KIE, monitoring obat, dan sikap profesionalisme.
2. Kuesioner WHOQOL-BREF (26 item) untuk mengukur kualitas hidup dalam empat domain: fisik, psikologis, hubungan sosial, dan lingkungan.

Analisis data dilakukan secara univariat (distribusi frekuensi), bivariat (uji chi-square), dan visualisasi grafik untuk mendeskripsikan hasil secara komprehensif.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kuantitatif melalui beberapa tahap. Pertama, dilakukan uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* untuk memastikan setiap butir pertanyaan dalam kuesioner kepuasan pasien dapat mengukur variabel yang dimaksud, dengan kuesioner kualitas hidup menggunakan instrumen baku yang telah teruji sebelumnya. Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha untuk menilai konsistensi instrumen, dengan kriteria nilai $\alpha > 0,6$. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, data diuji normalitasnya menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov karena jumlah responden lebih dari 50, untuk menentukan distribusi data. Tahap berikutnya adalah uji Chi-Square yang digunakan untuk melihat hubungan antara peran apoteker dengan karakteristik responden, dengan kriteria signifikansi $p < 0,05$ menunjukkan adanya hubungan yang signifikan, sedangkan $p > 0,05$ menunjukkan tidak adanya hubungan signifikan.

Komite Etik Penelitian Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Purwokerto (KEPK-UMP) telah menelaah proposal penelitian berdasarkan prinsip etika penelitian dan menyatakan bahwa penelitian tersebut layak dilaksanakan. Dengan persetujuan kelayakan etik KEPK/UMP/71/VIII/2025.

C. Hasil dan Pembahasan

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Pasien

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Perempuan	61	76,25
Laki – Laki	19	23,75
Usia		
50 – 60	29	36,25
61 – 65	51	63,75
Pekerjaan		
PNS	4	5,00
Wiraswasta	7	8,75
Petani	19	23,75
Lain – Lain (IRT)	50	62,5
Pendidikan Terakhir		
SD	40	20,00
SMP	24	30,00
SMA	12	15,00
Diploma/ S1	4	5,00
Jarak Tempat Tinggal		
< 1km	47	58,75
1 km – 2 km	33	41,25

Keterangan : Jumlah total responden sebanyak 80 responden.

Tabel 2. Distribusi Tingkat Kepuasan

Berdasarkan distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan apoteker di Puskesmas Sayung 1 tahun 2025 menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas, dengan presentase

Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Tidak Puas	0	0.00%
Kurang Puas	1	1.25%
Cukup Puas	8	10.00%
Puas	67	83.75%
Sangat Puas	4	5.00%

sebesar 83,75% (67 dari 80 responden). Sebanyak 4 Responden yang menyatakan sangat puas (5%), sedangkan 8 orang responden menyatakan cukup puas (10%). Satu responden (1,25%) yang menyatakan kurang puas, dan tidak terdapat responden yang menyatakan tidak puas.

Tabel 3. Hubungan Karakteristik Responden dengan Tingkat Kepuasan dan Kualitas Hidup

Dalam penelitian ini dilakukan pengujian dengan 30 data sebagai uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam

Karakteristik Responden		Taraf Signifika nsi (p)	Taraf Signifika nsi Kepuasa n (p)	Keteran gan
Jenis Kelamin	Perempuan	0.896	0.375	p > 0.05
	Laki – Laki			
Usia	50 – 60	0.361	0.748	p > 0.05
	61 – 65			
Pekerjaan	PNS	0.698	0.789	p > 0.05
	Wiraswasta			
	Petani Lain – Lain (IRT)			
Pendidikan Terakhir	SD	0.510	0.761	p > 0.05
	SMP			
	SMA			
Jarak Tempat Tinggal	Diploma / S1	0.129	0.307	p > 0.05
	< 1km			
	1 km – 2 km			

pengumpulan data, yaitu kuesioner kepuasan pasien dan kuesioner kualitas hidup, memiliki kualitas yang baik dan dapat diandalkan.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuesioner kepuasan pasien memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,777. Nilai ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat konsistensi internal yang baik, karena nilai Cronbach's Alpha di atas 0,7 dianggap memadai untuk keperluan penelitian. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kuesioner kepuasan pasien yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan apoteker di Puskesmas Sayung 1.

Sementara itu, untuk kuesioner kualitas hidup, nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh adalah 0,658. Secara keseluruhan, hasil uji validitas dan reliabilitas ini memberikan keyakinan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat memberikan data yang valid dan dapat diandalkan untuk

menganalisis tingkat kepuasan dan kualitas hidup pasien hipertensi di Puskesmas Sayung 1.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan berdasarkan Pertanyaan

No	Pertanyaan	Rata-rata Presentase Skor (%)	Kategori
1	Apakah Anda Merasa Puas Dengan Keramahan Apoteker Saat Melayani?	70%	Puas
2	Apakah Apoteker Menjelaskan Cara Penggunaan Obat Dengan Jelas Dan Mudah Dimengerti?	70%	Puas
3	Apakah Apoteker Memberikan Informasi Tentang Efek Samping Obat Yang Anda Konsumsi?	73%	Puas
4	Apakah Anda Merasa Cukup Waktu Dalam Konsultasi Dengan Apoteker?	59%	Cukup Puas
5	Apakah Apoteker Memberikan Perhatian Dan Respons Yang Baik Terhadap Pertanyaan Anda?	73%	Puas
6	Apakah Anda Puas Dengan Penjelasan Apoteker Mengenai Dosis Dan Jadwal Minum Obat?	59%	Cukup Puas
7	Apakah Apoteker Menjelaskan Interaksi Obat Jika Anda Menggunakan Lebih Dari Satu Obat?	75%	Puas
8	Apakah Pelayanan Apoteker Membantu Anda Memahami Penyakit Anda Dengan Lebih Baik?	57%	Cukup Puas
9	Apakah Apoteker Memberikan Edukasi Tentang Gaya Hidup Sehat Untuk Menunjang Pengobatan Anda?	70%	Puas
10	Apakah Anda Merasa Nyaman Saat Menerima Layanan	59%	Cukup Puas

	Kefarmasian Di Puskesmas?		
11	Apakah Apoteker Menunjukkan Sikap Profesional Selama Memberikan Pelayanan?	73%	Puas
12	Apakah Pelayanan Obat Dari Apoteker Diberikan Secara Cepat Dan Tepat Waktu?	71%	Puas
13	Apakah Apoteker Mengingatkan Anda Tentang Pentingnya Kepatuhan Minum Obat?	75%	Puas
14	Apakah Apoteker Melakukan Pemantauan Atau Menanyakan Perkembangan Kondisi Anda?	66%	Puas
15	Apakah Apoteker Menggunakan Bahasa Yang Mudah Dimengerti Dalam Komunikasi?	58%	Cukup Puas
16	Apakah Anda Merasa Bahwa Apoteker Memperhatikan Keluhan Atau Kebutuhan Anda Secara Personal?	59%	Cukup Puas
17	Apakah Informasi Yang Diberikan Apoteker Membantu Meningkatkan Kepercayaan Anda Terhadap Pengobatan?	75%	Puas
18	Apakah Apoteker Menyampaikan Informasi Obat Dengan Sopan Dan Tidak Terburu-Buru?	68%	Puas
19	Apakah Apoteker Mendengarkan Dengan Baik Saat Anda Menyampaikan Keluhan Atau Pertanyaan?	59%	Cukup Puas
20	Secara Keseluruhan, Apakah Anda Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan Oleh Apoteker Di Puskesmas?	81%	Sangat Puas

Tabel 5. Distribusi Kualitas Hidup

Kualitas Hidup	Frekuensi	Presentase
Kurang Baik	22	27.50%
Baik	58	72.50%

Penelitian ini mengkategorikan tingkat kualitas hidup responden ke dalam dua kelompok, yaitu baik dan kurang baik, berdasarkan skor total WHOQOL-BREF. Pengkategorian ini dilakukan dengan pendekatan nilai rata-rata yang merupakan metode umum dalam klasifikasi data ordinal yang diperoleh dari instrumen pengukuran kualitas hidup (Komalasari et al., 2019). Responden yang memiliki nilai skor total lebih besar dari nilai rata-rata dikategorikan memiliki kualitas hidup baik, sedangkan responden dengan skor sama dengan atau di bawah rata-rata dikategorikan sebagai memiliki kualitas hidup kurang baik.

Pendekatan ini digunakan karena memberikan fleksibilitas dalam mengklasifikasikan kualitas hidup sesuai dengan distribusi data responden. Distribusi frekuensi kualitas hidup pasien hipertensi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu 58 orang (72,5%), memiliki kualitas hidup yang tergolong baik. Sementara itu, 22 orang (27,5%) berada dalam kategori kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien hipertensi peserta Prolanis mampu mempertahankan aspek-aspek penting dari kualitas hidup, seperti fungsi fisik, psikologis, hubungan sosial, dan lingkungan.

Tabel 6. Kualitas Hidup berdasarkan Pertanyaan

No	Pertanyaan	Rata-rata Presentase	Kategori
1	Bagaimana menurut Bapak/Ibu kualitas hidup Bapak/Ibu?	62%	Baik
2	Seberapa puas Bapak/Ibu terhadap kesehatan Bapak/Ibu?	60%	Baik
3	Seberapa jauh rasa sakit fisik Bapak/Ibu mencegah Bapak/Ibu dalam beraktivitas sesuai	62%	Baik

	kebutuhan Bapak/Ibu?		
4	Seberapa sering Bapak/Ibu membutuhkan terapi medis untuk dapat berfungsi dalam kehidupan sehari-hari Bapak/Ibu?	63%	Baik
5	Seberapa jauh Bapak/Ibu menikmati hidup Bapak/Ibu?	60%	Baik
6	Seberapa jauh Bapak/Ibu merasa hidup Bapak/Ibu berarti?	59%	Kurang Baik
7	Seberapa jauh Bapak/Ibu mampu berkonsentrasi?	64%	Baik
8	Secara umum, seberapa aman Bapak/Ibu rasakan dalam kehidupan sehari-hari?	63%	Baik
9	Seberapa bersih lingkungan tempat tinggal Bapak/Ibu?	62%	Baik
10	Apakah Bapak/Ibu memiliki tenaga yang cukup untuk beraktivitas sehari-hari?	59%	Kurang Baik
11	Apakah Bapak/Ibu dapat menerima penampilan tubuh Bapak/Ibu?	57%	Kurang Baik
12	Apakah Bapak/Ibu dapat memenuhi kebutuhan Bapak/Ibu?	60%	Baik
13	Seberapa jauh ketersediaan informasi bagi kehidupan Bapak/Ibu dari hari ke hari?	57%	Kurang Baik
14	Seberapa sering Bapak/Ibu memiliki kesempatan untuk bersenang-senang/rekreasi?	57%	Kurang Baik
15	Seberapa baik kemampuan Bapak/Ibu dalam bergaul?	60%	Baik

16	Seberapa puasakah Bapak/Ibu dengan tidur Bapak/Ibu?	60%	Baik
17	Seberapa puasakah Bapak/Ibu dengan kemampuan Bapak/Ibu untuk beraktivitas?	59%	Kurang Baik
18	Seberapa puasakah Bapak/Ibu dengan kemampuan Bapak/Ibu untuk bekerja?	61%	Baik
19	Seberapa puasakah Bapak/Ibu terhadap diri Bapak/Ibu?	61%	Baik
20	Seberapa puasakah Bapak/Ibu dengan hubungan personal/sosial Bapak/Ibu?	63%	Baik
21	Seberapa puasakah Bapak/Ibu dengan kehidupan seksual Bapak/Ibu?	59%	Kurang Baik
22	Seberapa puasakah Bapak/Ibu dengan dukungan yang Bapak/Ibu peroleh dari teman Bapak/Ibu?	63%	Baik
23	Seberapa puasakah Bapak/Ibu dengan kondisi tempat Bapak/Ibu tinggal saat ini?	66%	Baik
24	Seberapa puasakah Bapak/Ibu dengan akses Bapak/Ibu pada layanan kesehatan?	60%	Baik
25	Seberapa puasakah Bapak/Ibu dengan rekreasi yang Bapak/Ibu jalani?	61%	Baik
26	Seberapa sering Bapak/Ibu memiliki perasaan negatif seperti 'feeling blue', putus asa, cemas, dan depresi?	62%	Baik

Hubungan Karakteristik Responden dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil analisis statistik chi-square yang ditampilkan dalam tabel, terlihat bahwa semua karakteristik responden tidak

menunjukkan hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan terhadap pelayanan apoteker di Puskesmas Sayung 1. Hal ini tercermin dari nilai p untuk setiap variabel yang lebih besar dari 0,05 ($p > 0,05$). Dengan demikian, secara statistik, tidak ada perbedaan yang berarti antara kelompok-kelompok dalam setiap karakteristik terkait tingkat kepuasan yang dirasakan.

Pada karakteristik jenis kelamin, hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan relatif tinggi di antara kedua jenis kelamin, meskipun proporsi kepuasan lebih besar terlihat pada responden laki-laki. Namun, analisis statistik menunjukkan tidak ada hubungan signifikan antara jenis kelamin dan tingkat kepuasan ($p = 0,375$). Hal ini menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak berpengaruh terhadap persepsi kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh apoteker.

Perbedaan pada perempuan dan laki-laki tidak hanya perbandingan biologisnya saja, namun terdapat perbedaan pandangan terhadap suatu jasa yang diberikan. Cara pandang terhadap suatu jasa yang diberikan adalah hal yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan seseorang. Perempuan mengharapkan dan beranggapan bahwa mereka akan dilayani dan diperlakukan dengan baik, sebaliknya laki-laki cenderung berekspektasi apa adanya (Haeruddin et al., 2021).

Karakteristik usia ada sedikit perbedaan dalam proporsi kepuasan antara kedua kelompok usia tersebut, analisis statistik menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara usia dan tingkat kepuasan ($p = 0,748$). Hal ini menunjukkan bahwa usia responden tidak memiliki pengaruh langsung terhadap penilaian pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh apoteker.

Sebaran data menurut usia menunjukkan responden berusia 61-65 tahun lebih banyak dibandingkan dengan kelompok 51-60, hal ini disebabkan karena semakin tua usia seseorang maka fungsi organ dan kesehatan semakin menurun. Menurut (Peraturan Menteri, 2016) bertambahnya usia menyebabkan fungsi fisiologis tubuh mengalami penurunan akibat proses penuaan. (Haeruddin et al., 2021) menyatakan bahwa kelompok usia lanjut cenderung

menunjukkan kepuasan tinggi karena persepsi positif terhadap perhatian tenaga kesehatan dan kemudahan akses layanan.

Karakteristik pekerjaan menunjukkan hasil analisis yang dilakukan tidak terdapat hubungan signifikan antara jenis pekerjaan dan tingkat kepuasan pasien ($p = 0,789$). Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan terhadap pelayanan apoteker dirasakan secara merata di berbagai jenis pekerjaan.

Tingkat kepuasan terlihat tinggi di semua kategori pekerjaan, dengan nilai tertinggi pada kelompok pegawai negeri sipil (PNS) dan petani. Meskipun jenis pekerjaan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap persepsi kepuasan, kelompok yang memiliki pekerjaan tetap atau formal cenderung merasakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini mungkin disebabkan oleh kebiasaan mereka terhadap sistem pelayanan publik yang ada. Mendukung temuan bahwa pendidikan dan ekspektasi pasien terkait mutu pelayanan sangat dipengaruhi oleh cara pelayanan disampaikan, bukan latar belakang pekerjaan pasien (Pamungkas et al., 2022).

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara tingkat pendidikan terakhir dan tingkat kepuasan ($p = 0,761$). Ini menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap pelayanan apoteker tidak dipengaruhi oleh tingkat pendidikan yang mereka miliki. Penelitian di Puskesmas Bantul dan Muara Laung menyimpulkan bahwa pendidikan memengaruhi persepsi mutu, namun dengan pendekatan komunikasi yang efektif, kesenjangan bisa diminimalkan (Pamungkas et al., 2022).

Meskipun terdapat kecenderungan bahwa jarak yang lebih dekat tidak mengurangi tingkat kepuasan, analisis statistik menunjukkan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara jarak tempat tinggal dan tingkat kepuasan ($p = 0,307$). Penelitian dari (Rochma et al., 2023) menunjukkan bahwa jarak bukan penghambat kepuasan pasien apabila sistem pemantauan dan penyuluhan sudah berjalan secara aktif dan terjadwal.

Hubungan Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pertanyaan

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, termasuk pelayanan

kefarmasian yang diberikan oleh apoteker. Dalam penelitian ini, kepuasan pasien terhadap peran apoteker diukur melalui kuesioner yang mencakup beberapa aspek, antara lain komunikasi, informasi obat, sikap apoteker, serta ketersediaan layanan konseling.

Kuesioner yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dalam penelitian ini terdiri dari 20 pertanyaan yang dirancang untuk menilai persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker di Puskesmas Sayung 1. Setiap pertanyaan dalam kuesioner ini mencakup aspek-aspek penting dari pelayanan farmasi klinis, seperti kejelasan informasi mengenai obat, sikap apoteker, perhatian terhadap keluhan pasien, serta kenyamanan selama proses pelayanan.

Dalam analisis tingkat kepuasan responden yang tercantum dalam tabel pertanyaan kepuasan, mayoritas responden mengungkapkan kepuasan terhadap layanan apoteker di Puskesmas Sayung 1. Pertanyaan yang mendapatkan skor tertinggi adalah mengenai kepuasan keseluruhan terhadap layanan apoteker, yang mencapai 81% dan masuk dalam kategori sangat puas. Ini diikuti oleh pertanyaan mengenai penjelasan interaksi obat, pentingnya kepatuhan dalam mengonsumsi obat, serta peningkatan kepercayaan terhadap pengobatan, yang masing-masing memperoleh skor 75% puas. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi dan edukasi yang dilakukan oleh apoteker sangat berperan dalam membangun kepercayaan pasien terhadap pengobatan yang mereka jalani.

Di sisi lain, pertanyaan yang mendapatkan skor terendah adalah mengenai sejauh mana layanan apoteker membantu pasien memahami penyakit yang diderita (57%, cukup puas) dan penggunaan bahasa yang mudah dipahami (58%, cukup puas). Rendahnya angka pada aspek ini menunjukkan perlunya peningkatan kemampuan komunikasi apoteker agar informasi yang disampaikan lebih mudah dimengerti oleh pasien dengan latar belakang pendidikan yang beragam.

Distribusi frekuensi tingkat kepuasan menunjukkan bahwa 83,75% responden merasa puas, 5% sangat puas, dan hanya

1,25% merasa kurang puas. Tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yulianti et al., 2024), yang menyatakan bahwa sikap ramah, penjelasan yang jelas, dan penyampaian informasi yang relevan berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien dalam layanan kefarmasian di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Meskipun tingkat kepuasan secara umum cukup tinggi, beberapa aspek seperti waktu konsultasi 59% cukup puas, penjelasan mengenai dosis dan jadwal minum obat 59% cukup puas, serta perhatian terhadap keluhan pasien 59%, cukup puas masih memerlukan perbaikan. Berdasarkan Permenkes No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, apoteker diharapkan memberikan layanan yang bersifat individual dan memperhatikan kebutuhan pasien secara menyeluruh, termasuk memberikan edukasi yang memadai serta waktu konsultasi yang cukup agar pasien dapat memahami terapi yang diberikan (Ayu & Syaripuddin, 2019). Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa layanan apoteker di Puskesmas Sayung 1 telah memenuhi sebagian besar harapan pasien. Namun, masih ada kebutuhan untuk memperkuat aspek komunikasi interpersonal, penggunaan bahasa yang sederhana, dan memberikan waktu konsultasi yang lebih memadai. Upaya peningkatan dalam hal ini diharapkan dapat lebih meningkatkan kepuasan pasien dan berdampak positif pada kepatuhan serta keberhasilan terapi (Ria Etikasari et al., 2024).

Hubungan Karakteristik Responden dengan Kualitas Hidup

Karakteristik jenis kelamin menunjukkan bahwa baik laki-laki maupun perempuan memiliki akses dan pengalaman pelayanan kesehatan yang relatif seimbang, khususnya dalam program Prolanis. Kualitas hidup pasien hipertensi lebih dipengaruhi oleh faktor non-biologis seperti dukungan sosial dan kepatuhan pengobatan dibandingkan jenis kelamin itu sendiri.

Penelitian (Rahmawati et al., 2024) oleh juga menunjukkan bahwa jenis kelamin tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap

kualitas hidup pasien hipertensi, karena pengelolaan penyakit lebih banyak dipengaruhi oleh peran keluarga dan fasilitas kesehatan. Pada karakteristik usia, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan usia dalam rentang 50 hingga 65 tahun tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas hidup, terutama bagi pasien yang mengikuti program kesehatan secara rutin dan terstruktur seperti Prolanis. Ini mengindikasikan bahwa usia lanjut tidak menjadi penghalang untuk mempertahankan kualitas hidup, asalkan didukung oleh intervensi kesehatan yang memadai.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingginya kualitas hidup pada lansia disebabkan oleh individu pada masa usia tua sudah melewati masa untuk melakukan perubahan dalam hidupnya sehingga mereka cenderung mengevaluasi hidupnya dengan lebih positif. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yuniar & Siyam, 2021) (yang menyatakan bahwa usia bukanlah satu-satunya faktor yang memengaruhi kualitas hidup. Faktor-faktor lain, seperti partisipasi dalam program pengelolaan penyakit kronis dan dukungan dari keluarga, memiliki peran yang lebih penting.

Dalam status pekerjaan, tidak adanya hubungan ini menunjukkan bahwa status pekerjaan tidak berperan sebagai faktor utama yang menentukan kualitas hidup pasien hipertensi. Hal ini mungkin disebabkan oleh kenyataan bahwa sebagian besar pasien menerima layanan kesehatan yang serupa melalui Prolanis, sehingga persepsi mereka tentang kualitas hidup tidak terlalu dipengaruhi oleh status pekerjaan. Penelitian yang dilakukan oleh (Yuniar & Siyam, 2021) menyimpulkan bahwa faktor pekerjaan tidak memiliki hubungan langsung dengan kualitas hidup pasien hipertensi, asalkan akses terhadap pelayanan kesehatan sudah memadai dan merata.

Seiring dengan bertambahnya tingkat pendidikan, secara statistik hal ini tidak menunjukkan signifikansi. Ini mengindikasikan bahwa upaya edukasi yang dilakukan oleh tenaga kesehatan, seperti apoteker dan dokter, dapat mengatasi perbedaan dalam tingkat pendidikan,

sehingga pemahaman pasien mengenai penyakit dan pengobatan menjadi lebih merata.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Irawan & Ainy, 2018) yang menunjukkan bahwa meskipun pendidikan yang lebih tinggi dapat berpotensi meningkatkan kualitas hidup, penyuluhan dan edukasi kesehatan yang intensif dapat berfungsi sebagai kompensasi bagi pasien dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah. Penelitian ini memberikan gambaran tingginya kualitas hidup pada individu yang berpendidikan tinggi adalah mereka cenderung mencari tahu lebih banyak tentang penyakit dari berbagai media informasi. Pengetahuan yang memadai memungkinkan responden dengan pendidikan tinggi akan lebih mengenali masalah frekuensi gejala dan kepuasan diet yang harus dilakukan. Dalam hal jarak tempat tinggal, ini mengindikasikan bahwa jarak geografis tidak menjadi hambatan dalam menjaga kualitas hidup pasien hipertensi di wilayah studi, kemungkinan besar karena pelayanan Prolanis bersifat aktif dan terjadwal, sehingga tetap menjangkau pasien secara menyeluruh.

Hubungan Kualitas Hidup Berdasarkan Pertanyaan

Berdasarkan hasil kuesioner yang mengukur kualitas hidup, sebagian besar responden berada dalam kategori baik, yaitu sebesar 72,50%, sementara sisanya, 27,50%, termasuk dalam kategori kurang baik. Pertanyaan yang mendapatkan skor tertinggi adalah mengenai kepuasan terhadap kondisi tempat tinggal saat ini (66%, baik) dan rasa aman dalam kehidupan sehari-hari (63%, baik). Temuan ini menunjukkan bahwa lingkungan yang mendukung dan rasa aman berkontribusi positif terhadap kualitas hidup pasien hipertensi di Puskesmas Sayung 1.

Di sisi lain, skor terendah muncul pada aspek penerimaan terhadap penampilan tubuh (57%, kurang baik), ketersediaan informasi mengenai kehidupan sehari-hari (57%, kurang baik), kesempatan untuk berlibur (57%, kurang baik), dan kualitas tidur (59%, kurang baik). Faktor-faktor ini mencerminkan adanya keterbatasan dalam aspek psikologis, akses informasi, serta keseimbangan antara pekerjaan, pengobatan,

dan rekreasi. Penelitian yang dilakukan oleh (Ayu & Syaripuddin, 2019) menunjukkan bahwa kualitas hidup pasien hipertensi dipengaruhi oleh kombinasi faktor fisik, psikologis, sosial, dan lingkungan, sehingga perbaikan harus dilakukan secara menyeluruh.

Dilihat dari domain WHOQOL-BREF, nilai baik lebih banyak ditemukan pada domain lingkungan dan hubungan sosial, sedangkan domain psikologis dan kesehatan fisik menunjukkan beberapa indikator dengan nilai kurang baik. Aspek fisik seperti energi untuk beraktivitas (59%, kurang baik) dan kemampuan bekerja (61%, baik) menunjukkan adanya tantangan dalam pengelolaan penyakit dan pemeliharaan stamina. Menurut (Annisa et al., 2024) pengendalian tekanan darah yang optimal, dukungan dari keluarga, dan edukasi yang berkelanjutan dapat meningkatkan kualitas hidup pasien hipertensi, terutama dalam aspek fisik dan psikologis.

Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun sebagian besar pasien memiliki kualitas hidup yang baik, masih diperlukan intervensi tambahan, terutama dalam meningkatkan aspek psikologis, menyediakan informasi kesehatan, dan menciptakan peluang rekreasi yang dapat mengurangi stres serta meningkatkan kesejahteraan secara keseluruhan. Intervensi edukasi mengenai gaya hidup sehat yang dilakukan oleh apoteker dan tenaga kesehatan dapat menjadi strategi penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas hidup pasien hipertensi.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan apoteker di Puskesmas Sayung 1 menunjukkan bahwa 83,75% responden merasa puas. Selain itu, kualitas hidup pasien hipertensi yang mengikuti Prolanis juga menunjukkan hasil yang baik, dengan persentase mencapai 72,50%. Namun, analisis statistik tidak menemukan hubungan yang signifikan antara karakteristik responden dengan tingkat kepuasan maupun kualitas hidup pasien hipertensi, dengan nilai $p > 0,05$ pada seluruh karakteristik yang diteliti. Meskipun demikian, peran apoteker tetap penting dalam

meningkatkan kepuasan dan kualitas hidup pasien hipertensi peserta Prolanis di Puskesmas Sayung 1 pada tahun 2025, yang berkontribusi terhadap kesejahteraan hidup pasien.

E. Saran

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan intervensi yang lebih terstruktur seperti menyusun buku panduan untuk pengukuran pre dan post test. Pendekatan ini dapat membantu mengevaluasi dampak peran apoteker terhadap perubahan kualitas hidup dan tingkat kepuasan pasien secara lebih sistematis dalam kurun waktu tertentu. Selain itu, disarankan pula untuk memperluas cakupan penelitian dengan menambah jumlah responden dan memperluas area lokasi penelitian. Hal ini dimaksudkan agar dapat memperoleh data yang lebih representatif sekaligus menguji generalisasi hasil penelitian secara lebih komprehensif.

Pustaka

- [1] Annisa, A., Surjoputro, A., & Widjanarko, B. (2024). Dampak Dukungan Sosial Dan Keluarga Terhadap Kepatuhan Pengobatan Hipertensi Pada Pasien Hipertensi : Literature Review. *Jurnal Ners*, 8(1), 254–261.
- [2] Ayu, G. A., & Syaripuddin, M. (2019). Peranan Apoteker dalam Pelayanan Kefarmasian pada Penderita Hipertensi. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*, 15(1), 10. <https://doi.org/10.24853/jkk.15.1.10-21>
- [3] Fatia Rizki Nuraini, Nina Difla Muflikhah, S. N. (2021). Jurnal abdi insani. *Jurnal Abdi Insani*, 9(September), 1125–1134.
- [4] Haeruddin, H., Ananda, U. D. D., Fachrin, S. A., & Yusuf, R. A. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pengobatan Pasien Hipertensi pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)*, 3(3), 166–176. <https://doi.org/10.36590/jika.v3i3.197>
- [5] Irawan, B., & Ainy, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada

Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 189–197. <https://doi.org/10.26553/jikm.v9i3.311>

[6] Komalasari, R., Nurjanah, & Yoche, M. M. (2019). Quality of life of people with cardiovascular disease: A descriptive study. *Asian Pacific Island Nursing Journal*, 4(2), 92–96. <https://doi.org/10.31372/20190402.1045>

[7] Pamungkas, D. S. J., Wardani, R. S., & Rusmitasari, H. (2022). Hubungan Pendidikan dan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan (Studi pada Pasien Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang). *Prosiding Seminar Nasional UNIMUS*, 5(4), 1155–1163. <https://prosiding.unimus.ac.id/index.php/semnas/article/view/1284>

[8] Pebriyani, U., Utami, D., Agustina, R., & Mariyam, S. (2022). Analisis Program Pengelolaan Penyakit Kronis (PROLANIS) BPJS Kesehatan Pada Pasien Diabetes Melitus DI UPTD Puskesmas Kedaton BANDAR LAMPUNG. *JURNAL KESEHATAN TAMBUSAI*, 3, 301–311.

[9] Peraturan Menteri. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. 4(June), 2016.

[10] Puspita Sari, E., Januar Sitorus, R., & Utama, F. (2017). Prevalence Study of Hypertension At the Integrated Guided Postin Btklpp'S Working Area Class I Palembang. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 117–124. <https://doi.org/10.26553/jikm.2016.8.2.117-124>

[11] Rahmawati, R. P., Setyaningrum, I., Besan, E. J., & Faradila, F. (2024). Formulasi Krim Ekstrak Etanol Daun Beluntas (*Pluchea Indica* L.) Dengan Variasi Nilai Hlb Tween 80 Dan Span 80. *IJF (Indonesia Jurnal Farmasi)*, 8(2), 48–59. <https://doi.org/10.26751/ijf.v8i2.2250>

[12] Ria Etikasari, Lestaria, D. T., Ruhmana, F., & Kurniawan, G. (2024). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Peresepan Antibiotik di Klinik Pratama Masyitoh, Kudus. *Jurnal Indonesia Sehat*, 3(2), 47–55. <https://doi.org/10.58353/jurinse.v3i2.204>

[13] Rochma, L. N., Rohmah, N., & Handayani, L. T. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Tanggul. *Health & Medical Sciences*, 1(3), 1–8. <https://doi.org/10.47134/phms.v1i3.50>

[14] Yulianti, Y., Pratiwi, M., Syamsuri, E., & Putri, D. K. (2024). Hubungan Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Naningan Kabupaten Tanggamus Tahun 2023. *Lumbung Farmasi: Jurnal Ilmu Kefarmasian*, 5(2), 170. <https://doi.org/10.31764/lf.v5i2.21340>

[15] Yuniar, P., & Siyam, N. (2021). Faktor Risiko Kualitas Hidup Lansia Penderita Hipertensi. *Ijphn*, 1(3), 407–419. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/IJPHN>

Profil Penulis

Inggit Samtika lahir di Jakarta 29 September 2001, Mahasiswa Farmasi Universitas Muhammadiyah Kudus. Bekerja sebagai analis di salah satu industri farmasi di Demak, Jawa Tengah.

