

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI RUANG FARMASI PUSKESMAS KUSUMA BANGSA KOTA PEKALONGAN TAHUN 2019

Julia Setianingsih, Yulian Wahyu Permadi, Siti Rofiqoh
Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan
Jln. Raya Ambokembang No.08 Kedungwuni Pekalongan Indonesia
Email: juliasetianingsih20@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi obat, rekomendasi obat yang independen, akurat komprehensif, oleh apoteker dengan pasien, masyarakat profesional lain dan pihak-pihak yang memerlukan. Pelayanan ini meliputi penyediaan, pengolaan, penyajian dan pengawasan mutu data/informasi obat dan keputusan profesional. Tujuan dilakukan analisis mengenai kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan informasi obat. Metode penelitian deskriptif kuantitatif pengambilan sampel dilakukan *non probability sampling* dengan *cara aksidental sampling* dengan mengambil data pada pasien rawat jalan di puskesmas kusuma bangsa kota pekalongan. Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat jalan Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil menunjukkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan secara keseluruhan dalam kategori puas dengan persentase 46,9% sedangkan pada 5 dimensi dalam kategori cukup puas dengan masing-masing dimensi yaitu kehandalan 54,2%, ketanggapan 59,4%, jaminan 50,0%, empati 43,8% dan berwujud 51,1%. Tindakan yang dapat dilakuakn dengan meningkatkan mutu dari pelayanan informasi obat kepada pasien.

Kata kunci : kepuasan, pelayanan informasi obat, puskesmas

ABSTRACT

Drug Information Service is the activity of providing and providing drug information, recommendations for drugs that are independent, comprehensive, accurate, by the pharmacist with patients, other professional communities and parties in need. These services include the provision, management, presentation and supervision of data / information quality of drugs and professional decisions. The purpose of the analysis is about the satisfaction of outpatients with drug information services to evaluate the level of outpatient satisfaction with the quality of drug information services. Descriptive quantitative research method of sampling is carried out non-probability sampling by accidental sampling by taking data on outpatients at the Community Health Center Kusuma Pekalongan City. This research was conducted on outpatients of Puskesmas Kusuma Bangsa, Pekalongan City who met the inclusion criteria. The results showed the level of overall outpatient satisfaction in the satisfaction category with a percentage of 46.9% while in the 5 dimensions in the category were quite satisfied with each dimension namely reliability 54.2%, responsiveness 59.4%, guarantee 50.0%, empathy 43.8% and tangible 51.1%. Actions that can be taken by improving the quality of drug information services to patients.

Keywords: satisfaction, drug information services, puskesmas.

1. PENDAHULUAN

Bedasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan nomor 74 tahun 2016. Standar pelayanan kefarmasian ialah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan farmasi merupakan salah satu pelayanan kesehatan di Indonesia yang dituntut berubah dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Kegiatan pelayanan kefarmasian semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi harus diubah menjadi pelayanan komprehensif dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien.

Menurut PP No.51 Tahun 2009 tentang pelayanan informasi obat, dimana kegiatan pelayanan yang

semula hanya berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi bertambah menjadi pelayanan komprehensif, yaitu tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) serta pengobatan berbasis pasien dengan tujuan meningkatkan kualitas hidup pasien (Kemenkes RI, 2009) Kegiatan PIO (pelayanan informasi obat) merupakan pelayanan informasi obat berupa penyediaan dan pemberian informasi obat yang dilakukan oleh apoteker dalam

praktiknya yang bersifat aktif atau pasif pasien khususnya rawat jalan sangat membutuhkan informasi yang lengkap tentang obatnya, karena informasi tersebut menentukan keberhasilan terapi yang dilakukan sendiri di rumah.

Penelitian ini dilakukan di Ruang Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan, dari observasi peneliti masih adanya permasalahan dari pelayanan informasi obat yang disampaikan kurang memuaskan ataupun kurangnya penyampaian informasi dan acuh terhadap keluhan pasiennya selain itu juga masih sering terdengar tentang sulitnya meminta informasi dari tenaga kesehatan yang mencerminkan betapa lemahnya

posisi pasien sebagai penerima jasa pelayanan kesehatan.

2. METODE

A. Desain Penelitian

Jenis dan rancangan penelitian digunakan adalah dengan teknik penelitian deskriptif kuantitatif, dengan subyek penelitian yaitu pasien yang memenuhi kriteria inklusi dan pengambilan sampel menggunakan metode non probability sampling dengan cara aksidental sempling

B. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan september dengan penyusunan proposal untuk mendapatkan izin penelitian kepada BAPPEDA setempat dan juga kepada puskesmas yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian.

C. Sample

Teknik dyang digunakan dalam penentuan sampel yaitu teknik *Convieniant Sampling / Sampling Aksidental* sampel yan diambil adalah sampel

yang memenuhi kriteria pasien yang berumur 17 – 60 th, dengan jumlah sampel sebanyak 96 pasien yang telah menebus obat di Ruang Frmasi Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan.

D. Analisis Data

Analisa data menggunakan analisa univariat yang digunakan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pelayanan informasi obat dengan kategori kepuasan

0 – 20%	Tidak puas
21 – 40%	Kurang puas
41 – 60%	Cukup puas
61 – 80%	Puas
81 – 100%	Sangat puas

3. Hasil Dan Pembahasan

pelayanan informasi obat merupakan pelayanan informasi obat berupa penyediaan dan pemberian informasi obat yang dilakukan oleh apoteker dalam pratiknya. Karakteristik

responden merupakan faktor dalam diri seseorang yang menggerakkan serta mempengaruhi tindakan seseorang (Nurma, 2014). Jenis kelamin dan pendidikan akan mempengaruhi tingkat kepuasana seseorang (Ilham, 2015)

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk

kembali ke puskesmas yang sama. Konsumen yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal, berupa promosi dari mulut ke mulut bagi calon konsumen lainnya, yang diharapkan sangat positif bagi puskesmas Supranto, (2006).

Tabel 1. Distribusi karakteristik Responden Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan

Usia		
kategori	Jumlah	Presentase (%)
17 – 25	31	32,3
26 – 35	33	34,4
36 – 45	18	18,8
46 – 55	11	11,5
56 – 60	3	3,1
Jenis kelamin		
Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Laki – laki	25 responden	26,0
Perempuan	71 responden	74,0
Pekerjaan		
Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Bekerja	42 responden	43,8
Tidak bekerja	54 responden	56,2
Tingkat Pendidikan		
Kategori	Jumlah	Presentase (%)
SD	19	19,8
SMP	30	31,2
SMA	37	38,5
D3	3	3,1
S1	7	7,3

Berdasarkan tabel 1 data pelayanan farmasi di puskesmas karakteristik usia responden dapat Kusuma Bangsa Kota Pekalongan dilihat bahwa dari 96 responden hampir sebagian besar responden yang menebus obat di Ruang berusia pada rentang 26 – 35 Farmasi dan mendapatkan tahun yaitu berjumlah 33

responden dengan jumlah persentase (34,4 %). Dimana peneliti menemukan bahwa pada usia tersebut seseorang lebih banyak untuk melakukan berobat untuk dirinya sendiri mengantarkan keluarga dibandingkan yang sakit. Banyaknya pasien dengan usia 26-35 tahun dikarenakan pada usia tersebut pasien lebih mudah dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dibanding kelompok umur lain secara mandiri dan umur sangat berpengaruh terhadap biografiss individu dan semakin bertambahnya usia psikologi individu yang semakin baik yang artinya semakin matang psikologi seseorang akan semakin baik juga adaptasi terhadap orang lain **Hidayana, (2016).**

Dari tabel 2 diatas bahwa data responden menurut jenis kelamin

dari 96 responden yang menebus obat di Ruang Farmasi Rawat jalan dan mendapatkan pelayanan farmasi di Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan hampir seluruh responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase sebanyak 74% sedangkan pada responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 25 responden dengan persentase 26,0%. Dimana peneliti menemukan angka kesakitan pada responden yang berjenis kelamin perempuan lebih tinggi dibandingkan pada responden yang berjenis kelamin laki-laki sehingga perempuan atau ibu-ibu berobat di Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan selain untuk berobat untuk dirinya sebagian dari mereka ada pula

yang mengantar keluarga yang sakit.

Hal ini seperti yang dipaparkan oleh (Hidayana, dkk 2016) yang mengatakan tingkat kepuasan pasien lebih banyak yaitu pada jenis kelamin perempuan karena perempuan yang mudah mengalami stress dan ketengangan emosional yang ,mengakibatkan terjadinya tuntutan atas kualitas pelayanan jasa yang diterima dibandingkan dengan laki-laki yang cenderung dapat mengendalikan emosionalnya.

Dari tabel 3 diatas bahwa data responden menurut pekerjaan dari 96 responden yang mendapatkan pelayanan farmasi di Ruang Farmasi di Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan hampir seluruhnya tidak bekerja dengan persentase

56%. Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti hal ini karena sebagian besar dari responden yang berjenis kelamin perempuan atau seorang ibu yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga.

Berdasarkan tabel 4 diatas bahwa data responden menurut tingkat pendidikan dari 96 responden yang menebus obat di Ruang Farmasi dan mendapatkan pelayanan farmasi di Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan hampir sebagian besar responden dengan tingkat pendidikan SMA dengan jumlah persentase 38,5%.

Dimana peneliti menemukan pada pengunjung yang berobat di Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan memiliki pengetahuan yang cukup baik terhadap pemahaman tentang informasi obat yang diterima. Pada umumnya tingkat pendidikan yang semakin

tinggi memudahkan seseorang untuk dapat menegoloh informasi yang diterima menjadi suatu sikap tertentu, termasuk pula dalam pemeliharaan kesehatannya. (Christasani, 2016) dan pengetahuan merupakan stimulus healty seeking behavior, yaitu perilaku seseorang dalam mencari pengobatan (Nurma, 2015) Hasil penelitian ini sesuai

dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hidayana,dkk) yang menunjukan bahwa sebagian besar pengunjung terbanyak yaitu pada tingkatpendidikan SMA yang pada dasarnya pendidikan merupakan suatu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam berperilaku serta memilih dan mengambil keputusan dengan lebih tepat .

Tabel 2. Distribusi kepuasan Responden Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan

Keseluruhan		
Tingkat Kepuasan Responden	Frekuensi	presentase (%)
Cukup puas	34	35,4
Puas	45	46,9
Sangat puas	17	17,7
	Total	100
Dimensi Kehandalan		
Tingkat Kepuasan Responden	Frekuensi	presentase (%)
Kurang puas	2	2,1
Cukup puas	52	54,2
Puas	34	35,4
Sangat puas	8	8,3
Total	96	100
Dimensi Ketanggapan		
Tingkat kepuasan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Tidak puas	1	1,0
Kurang puas	1	1,0
Cukup puas	57	59,4
Puas	26	27,1
Sangat puas	11	11,5

Total	96	100
Dimensi Jaminan		
Tingkat kepuasan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Kurang puas	5	5,2
Cukup puas	48	50,0
Puas	33	34,4
Sangat puas	10	10,4
Total	96	100
Dimensi Empati		
Tingkat Kepuasan Responden	Frekuensi	Presentase (%)
Cukup puas	42	43,8
Puas	33	34,4
Sangat puas	21	21,9
Total	96	100

Bedasarkan tabel 2 diketahui bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan secara umum di Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan dari 21 pertanyaan yang meliputi pertanyaan yang meliputi pertanyaan kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud termasuk dalam kategori puas yaitu sebanyak 46,9% responden merasa puas 35,4% cukup puas, 17,7% sangat puas

Hasil data penelitian ini sesuai pada penelitian yang dilakukan oleh Novaryatin (2016) yang

menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada instalasi farmasi RSUD Dr.Murjani Sampit termasuk dalam kategori tingkat kepuasan puas.

Sedangkan upaya yang dapat dilakukan dalam menunjang kepuasan pasien salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan keramahan petugas di Puskesmas serta memberikan pelayanan yang disediakan beserta dengan kelengkapannya. Bahkansedikit dari responden yang menyatakan sangat puas hal ini menjadi salah satu

kewajiban petugas kefarmasian dalam memberikan pelayanan dengan baik dan benar serta memberikan pelayanan dengan penuh keramahan, tanggung jawab serta sarana dan prasarana yang memadai, hal ini pula yang menjadi salah satu penyebab dalam penilaian kepuasan.

Bedasarkan tabel 2 diketahui tingkat kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan yaitu sebanyak 54,2% cukup puas, 1,0% kurang puas penelitian yang didasarkan atas penilaian pasien pada aspek pelayanan petugas yang memberikan pelayanan informasi obat yang mudah dimengerti.

PERMENKES No 74 tahun 2016 mengatur bahwatujuan konseling yaitu memberikan pemahaman yang benar mengenai, jadwal pengobatan, cara dan lama penggunaan obat, efek samping, tanda-tanda toksisitas, cara

penyimpanan dan penggunaan obat serta memeragakan dan menjelaskan cara penggunaan obat sehingga responden ataupun pasien dapat menerima dengan baik dan benar benar paham.

Bedasarkan tabel 3 diketahui tingkat kepuasan berdasarkan dimensi ketanggapan 59,4% yang merasa cukup puasHal ini seperti yang dipaparkan oleh Hidayanayang menyatakan bahwa perasaan cukup puas pasien dilihat dari segi daya tanggap petugas yang didasarkan penilaian pasien pada petugas yang memeberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien terutama pelayanan yang cepat dan tepat., bahkan sebagian dari responden yang merasa tidak puas dan kurang puas sebanyak 1,0%hal ini karena responden yang kurang dalam memahami informasi obat tersebut. serta sebagian responden

menyatakan sangat puas sebanyak 11,5% dan 27,1% menyatakan puas karena sebagian dari responden yang mengerti ataupun mengerti keadaan yang ramai di ruang farmasi sehingga penyampaian informasi obat dilakukan dengan cepat dan tanggap dan responden yang mudah memahami informasi yang lengkap dari informasi obat tersebut.

Berdasarkan tabel 4 bahwa tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi jaminan yaitu (*assurance*) terdapat 48 responden atau 50,0% yang menyatakan cukup puas dengan pelayanan informasi obat di Ruang Farmasi Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan. Hal ini seperti yang telah dipaparkan oleh [Hidayana, \(2016\)](#) yaitu penilaian jaminan dapat dilihat dari pemberian informasi dengan tanpa keragu-raguan serta dapat menumbuhkan rasa yakin dan kepercayaan.

Berdasarkan peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Klinik di Puskesmas, Tenaga Kefarmasian dapat memberikan pelayanan kefarmasian yang dapat menjamin efektivitas keamanan dan efisiensi. Sedangkan pada 34,4% menyatakan puas dan 10,4% menyatakan sangat puas hal ini karena sebagian responden yang merasa yakin terhadap informasi yang disampaikan sehingga menimbulkan rasa kepercayaan. Sedangkan pada sebagian responden yang menyatakan kurang puas sebanyak 5,2% penyampaian yang kurang meyakinkan ataupun masih dalam rasa keragu-raguan dalam menyampaikan informasi menjadi faktor penyebab dari kurangnya rasa keyakinan responden sehingga menyatakan kurang puas, upaya yang

yang dapat dilakukan seharusnya penyampaian yang dilakukan oleh apoteker dengan pengetahuan dan kemampuan yang baik sehingga memungkinkan tingkat keyakinan dan kepercayaan yang lebih tinggi.

Berdasarkan tabel 5 bahwa tingkat kepuasan Pada dimensi empati (empathy) yaitu 43,8% yang merasa cukup puas pada pelayanan informasi obat yang dilakukan di Ruang Farmasi Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan.

Hal ini seperti yang disampaikan sebagian dari responden bahwa keramahan dan kesopanan santunan petugas dalam memberikan pelayanan tidak membedakan – bedakan juga pada saat melayani permintaan, pertanyaan dan keluhan dari pasien. Seperti yang telah dipaparkan oleh **Nikmatuzaroh**, pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial berkaitan dengan

attitude dan kepribadian petugas dalam melayani pasien serta menunjukkan bahwa apoteker atau petugas memberikan informasi dengan bertanggung jawab juga menunjukkan sikap profesional yang dapat menjadi upaya dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pada pasien.

Berdasarkan tabel 6 terhadap dimensi berwujud terdapat 49 responden atau 52,1% yang merasa cukup puas pada pelayanan informasi obat yang dilakukan di Ruang Farmasi Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan. Pada saat melakukan penelitian peneliti mendapatkan penyampaian dari sebagian responden yang mengatakan bahwa Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan sudah memiliki fasilitas lengkap seperti ruang tunggu, brosur, label obat tetapi adapun sebagian dari

responden yang mengatakan ketidaknyamanan disebabkan karena letak puskesmas berada di permukiman yang dekat tempat pelelangan ikan laut. Hal ini seperti yang dipaparkan oleh [Hidayana,\(2016\)](#) yang menyatakan perasaan cukup puas pasien pada dimensi berwujud berdasarkan ruang tunggu yang nyaman dan bersih serta memiliki fasilitas yang lengkap.

Perasaan cukup puas dengan pelayanan informasi pada dimensi berwujud sesuai dengan peraturan menteri kesehatan tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas nomor 74 tahun 2016 tentang faktor yang perlu diperhatikan dalam pelayanan informasi obat adalah tempat dan perlengkapan yang dapat menunjang penggunaan obat secara rasional yaitu membuat leaflet, label obat, poster, majalah dinding dan lain-lain. Hal lain menurut responden

yang menyebabkan perasaan cukup puas dalam pelayanan informasi obat adalah fasilitas ruang tunggu Ruang Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Kusuma Bangsa Kota Pekalongan yang sudah memadai dimana pada saat ramai tidak ada pasien yang tidak mendapatkan tempat duduk sehingga banyak pasien yang menunggu antrian pengambilan obat dengan duduk di ruang tunggu yang telah disediakan hal tersebut yang menjadikan pasien cukup puas dalam pelayanan informasi obat yang diberikan.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik terhadap pelayanan informasi obat, pada karakteristik usia hampir sebagian besar responden berusia pada rentang 26 – 35 tahun yaitu berjumlah 33 responden dengan jumlah

persentase (34,4 %), Sedangkan pada karakteristik jenis kelamin hampir seluruh responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 74%, lalu pada karakteristik pekerjaan menunjukan dengan persentase hampir seluruhnya tidak bekerja dengan persentase 56%, Sedangkan pada karakteristik tingkat pendidikan hampir sebagian besar responden dengan tingkat pendidikan SMA dengan jumlah persentase 38,5%.

Dan tingkat kepuasan pada total keseluruhan dalam kategori puas sebanyak 46,9%, sedangkan pada per dimensi dalam kategori cukup puas yaitu pada dimensi kehandalan sebanyak 54,2%, dimensi ketanggapan sebanyak 59,4%, pada dimensi jaminan sebanyak 50,0%, pada dimensi empati sebanyak 43,8% dan pada

dimensi berwujud sebanyak 52,1%.

**Ucapan Terimakasih
kepada Pihak – pihak yang
telah membantu .**

DAFTAR PUSTAKA

1. Christasani., 2016. Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal*
2. Hidayana,. 2016 Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka. *Jurnal*
3. Handayani RS, Raharni, Retno g, 2009, *Presepsi Konsumen Apotek Terhadap Pelayanan Apotek Di Tiga Di Indonesia, Makara Kesehatan*, Volume 13(1), Jakarta
4. Kementerian Kesehatan RI. . *Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009 tentang Pekerjaan Kefarmasian*. Jakarta: Kemenkes RI.
5. . . *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun*

2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat.

6. .. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
7. Nikmatuzaroh., 2014. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Wilayah Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal*
8. Novaryatin. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD Dr. MURJANI SAMPIT. *Jurnal*
9. Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka
10. Cipta
11. Nursalam. 2011. *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika
12. Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk menaikkan Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.