

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI

### UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan, saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dina Risqiana

Nim : 201902060028

Program Studi : Sarjana Farmasi

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan **Hak Bebas Royalti Non Ekslusif (Non-exclusive Royalty- Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan informasi Obat Pada Pasien Klinik Pratama Kabupaten Batang.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) Dengan Hak Bebas Royalti Non Ekslusif ini Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengolah dalam bentuk pengkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap dicantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Pekalongan  
Pada Tanggal : 8 Mei 2024  
Yang Menyatakan



(Dina Risqiana)

**Program Studi Sarjana Farmasi**  
**Fakultas Ilmu Kesehatan**  
**Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan**  
**Agustus, 2024**

**ABSTRAK**

Dina Risqiana

**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT  
PADA PASIEN KLINIK PRATAMA SE-KABUPATEN BATANG**

Selain rumah sakit, klinik pratama juga memiliki peran dalam memberikan pelayanan ini di tuntut untuk terus melakukan peningkatan pada kualitas mereka. Peningkatan pada kualitas ini bukan hanya pada penyembuhan penyakit pada pasien namun juga pada tindakan pencegahan terhadap penyakit. Tujuan Penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui kriteria pasien, Untuk mengetahui dimensi yang berpengaruh terhadap pelayanan informasi obat di Klinik Pratama Kabupaten Batang terhadap pelayanan informasi obat di Klinik Pratama Kabupaten Batang, Untuk mengetahui hubungan lima dimensi yang berkaitan dengan gambaran kinerja penglihatan kemampuan pasien di Klinik Pratama Kabupaten Batang. Jenis dari penelitian ini adalah deskriptif yang termasuk dalam penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan ialah pendekatan cross sectional. Teknik yang digunakan dalam penentuan sampel yaitu teknik *simple random sampling*. Lokasi dari penelitian ini ialah Klinik Pratama Kabupaten Batang, yang terletak di Kabupaten Batang. Penelitian dilakukan pada agustus 2024. Dalam penelitian ini, instrument yang digunakan ialah kuisioner. Data penelitian yang dihasilkan adalah terdapat 3 kategori umur yang mengisi kuisioner penelitian usia 19-28 tahun sebanyak 30 orang 44,8%. Sedangkan untuk umur 29-30 tahun sebanyak 19 orang 28,4%. Ketika, untuk umur >40 tahun didapatkan sebanyak 18 orang 26,9%. Kategori jenis kelamin didapatkan hasil laki-laki sebesar 34 orang 50,7% sedangkan perempuan sebanyak 33 orang 49,3%. Dimensi yang berpengaruh dalam penelitian ini adalah Tangible karena didapatkan hasil sebesar 0,701. Adanya pengaruh pelayanan informasi obat dengan indikator *Tangible, Responsif, Reliability, Assurance, Empathy* terhadap kepuasan pasien pada Klinik Pratama Se- Kabupaten Batang

**Kata Kunci:** *kesehatan, obat, klinik, kuantitatif*

**Undergraduate Program Pharmacy  
Faculty of Health Sciences  
University of Muhammadiyah PekajanganPekalongan**

**ABSTRACT**

Dina Risqiana

**Analysis of Satisfaction with Drug Information Services for Patients of  
Pratama Clinics in Batang Regency**

In addition to hospitals, private clinics also have a role in providing these services and are required to continuously improve their quality. This quality improvement is not only in curing diseases in patients but also in preventive measures against diseases. The purpose of this study was to determine the criteria of patients, to determine the dimensions that influence drug information services at the Pratama Clinic in Batang Regency on drug information services at the Pratama Clinic in Batang Regency, to determine the relationship of the five dimensions related to the description of the performance of patient ability vision at the Pratama Clinic in Batang Regency. This type of research is descriptive which is included in quantitative research. In this study, the approach used was a cross-sectional approach. The technique used in determining the sample is simple random sampling technique. The location of this research is Pratama Clinic, which is located in Batang Regency. The research was conducted in August 2024. In this study, the instrument used was a questionnaire. The resulting research data is that there are 3 age categories that fill out the research questionnaire aged 19-28 years as many as 30 people 44.8%. As for the age of 29-30 years as many as 19 people 28.4%. When, for age > 40 years, 18 people 26.9% were obtained. The gender category obtained male results of 34 people 50.7% while women were 33 people 49.3%. The influential dimension in this study is tangible because the result is 0.701. There is an influence of drug information services with indicators of Tangible, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy on patient satisfaction at Pratama Clinics in Batang Regency.

**Keywords:** *health, medicine, clinic, quantitative*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Bidang kesehatan pada saat ini telah termasuk dalam kebutuhan pokok individu. Semakin berkembangnya zaman semakin naik pula tingkat kebutuhan masyarakat akan layanan kesehatan. Selain rumah sakit, klinik rawat jalan juga memiliki peran dalam memberikan pelayanan ini di tuntut untuk terus melakukan peningkatan pada kualitas mereka. Peningkatan pada kualitas ini bukan hanya pada penyembuhan penyakit pada pasien namun juga pada tindakan pencegahan terhadap penyakit. Hal tersebut dilakukan guna menunjang peningkatan kualitas kehidupan bagi masyarakat serta meningkatkan kepuasan pasien dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan. Salah satu bidang yang perlu ditingkatkan yakni pelayanan farmasi klinik.

Berdasarkan Permenkes Nomor 34 tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik memiliki tujuan untuk meningkatkan mutu Pelayanan Kefarmasian; menjamin perlindungan dan kepastian hukum bagi Tenaga Kefarmasian dan tenaga kesehatan lainnya; dan melindungi pasien dan masyarakat dari penggunaan Obat yang tidak rasional dalam rangka keselamatan pasien (*patient safety*). Pelayanan Kefarmasian pada Klinik rawat inap bersifat wajib, sementara pada Klinik rawat jalan tidak bersifat wajib. Klinik Rawat Inap dan Klinik Rawat Jalan yang menyelenggarakan Pelayanan Kefarmasian, wajib memiliki Instalasi Farmasi dengan penanggung jawab seorang Apoteker yang memiliki Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA). (PERMENKES, 2021)

Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik yaitu pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan BMHP; dan Pelayanan Farmasi Klinis. Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan BMHP pada Klinik rawat jalan terdiri atas pemilihan; perencanaan; pengadaan;

penerimaan; penyimpanan; pemusnahan dan penarikan; pengendalian; dan administrasi. Pelayanan Farmasi Klinis pada Klinik rawat jalan terdiri atas pengkajian dan pelayanan Resep; pelayanan informasi Obat; konseling; pemantauan terapi Obat; Monitoring Efek Samping Obat (MESO)/farmakovigilans; Evaluasi Penggunaan Obat (EPO); dan/atau Pelayanan Kefarmasian di rumah (home pharmacycare). Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan BMHP pada Klinik rawat inap terdiri atas pemilihan; perencanaan; pengadaan; penerimaan; penyimpanan; pendistribusian; pemusnahan dan penarikan; pengendalian; dan administrasi(PERMENKES, 2021).

Kegiatan kefarmasian di klinik terkadang terdapat keluhan tentang kesalahan terapi obat dikarenakan pemberian jenis obat yang tidak sesuai atau alasan lain. Selain itu, terdapat juga permasalahan tingginya biaya belanja obat dikarenakan adanya kesalahan peresepan sehingga terjadi pemberian obat yang berkali-kali dan menjadi terkesan boros (HENDRY SEPTRIKA, 2018).

Pemasalahan ini terjadi karena pelayanan farmasi klinik yang belum berjalan dengan baik. Selain itu tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perubahan paradigma pelayanan dari paradigma lama yang berorientasi pada produk obat (drug oriented) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (patient oriented) (Novaryatiin et al., 2018).

Pelayanan farmasi klinik menjadi salah satu pelayanan yang berorientasi dan bersinggungan langsung dengan pasien. Dengan diterapkannya pelayanan farmasi klinik di rumah sakit maka secara tidak langsung pelayanan yang diberikan apoteker kepada pasien akan meningkatkan outcome terapi dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping karena obat.

Sehingga tujuan dari keselamatan pasien (patient safety) dan kualitas hidup pasien (quality of life) terjamin (Rusli, 2016 dalam (Djamaluddin et al., 2019)).

Secara umum di Instalasi Farmasi klinik, Apoteker hanya memberikan informasi searah, dimana informasi interaktif dalam bentuk konsultasi obat masih belum banyak dilakukan, akibatnya banyak ditemukan masalah dalam obat dan penggunaannya, seperti contoh dosis yang kurang atau dosis yang berlebihan sehingga akan menimbulkan terapi gagal atau keracunan, salah pengobatan, adanya interaksi obat dengan makanan atau obat dengan obat, ketidakpatuhan penderita, efek obat yang merugikan, biaya obat yang tidak terkendali karena penulisan obat mahal yang belum tentu efektif dari obat yang lebih murah dan yang telah diketahui tingkat keamanannya, oleh karena itu Apoteker harus aktif dan mampu mengendalikan penggunaan obat dengan pelayanan farmasi yang baik, seperti pemberian informasi obat yang baik kepada pasien serta memberikan saran kepada dokter untuk meniadakan atau mengurangi masalah dalam proses penggunaan obat (Djamaluddin et al., 2019)

Pada kenyataannya, pemahaman masyarakat terkait penggunaan obat-obatan masih sangat minim, khususnya pada obat-obatan yang harus dipantau penggunaannya. Masyarakat cenderung mengkonsumsi obat tanpa mengikuti anjuran dari dokter, ditambah lagi dengan obat-obatan generic yang dijual bebas di apotek juga menjadi salah satu faktor yang memicu hal tersebut. Maka dari itu, pencegahan pada penyalahgunaan obat perlu dilakukan guna menangkal kasus reaksi alergi maupun overdosis pada obat. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan pelayanan informasi obat pada klinik rawat jalan.

Pelayanan informasi obat memiliki peran yang sangat penting dalam proses layanan kesehatan di sebuah klinik rawat jalan. hal ini dikarenakan penggunaan obat yang salah serta

tidak sesuai dengan anjuran dapat menimbulkan reaksi alergi serta dapat membahayakan pasien. Penyediaan layanan informasi obat ini diharapkan mampu membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi yang valid, lengkap, serta objektif terkait dengan obat-obatan yang mereka konsumsi guna menciptakan proses pelayanan informasi obat yang baik, memperkecil resiko kesalahan dalam konsumsi obat, serta bermanfaat untuk meningkatkan pemahaman masyarakat luas terkait dengan keamanan dalam mengkonsumsi obat. Dalam hal ini terdapat beberapa hal yang perlu untuk diperhatikan yakni ketepatan pada pasien, ketepatan pada obat, takaran yang sesuai, serta konsumsi yang sesuai (Arimbawa & Hita, 2019)

Untuk mencapai tujuan tersebut maka para pekerja di bidang farmasi dituntut untuk terus melakukan peningkatan pada keterampilan, control perilaku, serta pengetahuan mereka dalam melakukan interaksi dengan masyarakat. Beberapa contoh interaksi yang sering dilakukan diantaranya ialah; Memberikan informasi terkait obat yang diberikan dokter pada pasien. Mengawasi pendistribusian obat apakah telah tepat sasaran dan mendokumentasikan hal tersebut dengan baik serta mengawasi konsumsi obat. Selanjutnya, memahami kemungkinan buruk yang terjadi pada pemberian obat yang mungkin tidak sesuai dengan takaran, sehingga memperkecil resiko kesalahan dalam penggunaan obat pada saat proses pelayanan berlangsung (Buron, 2020). Selain itu para pekerja di bidang farmasi juga dituntut untuk memberikan pelayanan serta menunjukkan gesture yang baik dalam melayani pasien guna meningkatkan kepuasan serta kenyamanan pada pasien yang berobat di klinik rawat jalan

Sebuah proses pelayanan dapat dianggap baik ketika mampu membuat masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan juga harus sesuai dengan ketentuan kode etik serta standar dari pelayanan yang berlaku di klinik. Yang mendasari kepuasan pasien terhadap pelayanan di klinik rawat jalan ialah kesesuaian antara pelayanan yang mereka

dapatkan dengan biaya yang mereka habiskan dalam sekali berobat. Namun pada kenyataanya, masih terdapat keluhan terkait ketidakpuasan pada pelayanan yang didapatkan oleh pasien seusai menjalani pengobatan baik dari segi pelayanan ketika berobat maupun kurangnya informasi terkait dengan obat-obatan yang diberikan pada mereka.

Pasien akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan dan keinginannya. Kepuasan pasien dapat dilihat dari mutu pelayanan, terdiri dari 5 dimensi kehandalan (Reliability) ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurance), Empati (empathy), bukti langsung (Tangibles).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Febiyanti, 2020) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat di Instalasi Rawat Jalan Klinik Rawat Inap Siti Khodijah Kota Blitar” dengan hasil kepuasan terhadap pemberian informasi obat di instalasi rawat jalan Kinik Rawat Inap Siti Khodijah dengan hasil sangat puas 87,07% terdiri dari Kehandalan (Reliability) sangat puas (84,25%), ketanggapan (Responsiveness) (86,89%), empati (Emphaty) 90,11%. Dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien di Kinik Rawat Inap Siti Khodijah sangat puas dengan pelayanannya. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Lestari et al., 2023) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat di Klinik Ummi HC Kedaton” Analisis kuantitatif dengan Skala Likert menunjukan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi Reliability (88,18%), dimensi Assurance (96,81%), dimensi Tangible (99,68%), dimensi Emphaty (97%), dan dimensi Responsiveness (73,75%). Sehingga persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Klinik Ummi HC Kedaton secara keseluruhan sebesar (91,08%) dengan kategori sangat puas..

Berdasarkan pada hasil penelitian tersebut, didapati bahwa tingkat kepuasan pasien pada pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh perawat bidang farmasi sudah cukup baik, meskipun masih terdapat ketidaksesuaian serta ketidakpuasan terkait pada pelayanan yang diberikan. Hal tersebutlah yang mendorong peneliti untuk mengkaji secara lebih dalam terkait dengan kepuasan pasien dalam pelayanan informasi obat. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Terhadap Pelayanan Informasi Obat Untuk Pasien Klinik Pratama Se-Kabupaten Batang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas rumusan masalah dari penelitian ini ialah:

1. Bagaimana kriteria pasien terhadap pelayanan informasi obat Di Klinik Pratama Kabupaten Batang?
2. Apa saja dimensi yang berpengaruh terhadap pelayanan informasi obat Di Klinik Pratama Kabupaten Batang?
3. Bagaimana hubungan lima dimensi yang berkaitan dengan gambaran kinerja penglihatan kemampuan pasien Di Klinik Pratama Kabupaten Batang?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kriteria pasien terhadap pelayanan informasi obat Di Klinik Pratama Kabupaten Batang.

2. Untuk mengetahui dimensi yang berpengaruh terhadap pelayanan informasi obat Di Klinik Pratama Kabupaten Batang.
3. Untuk mengetahui hubungan lima dimensi yang berkaitan dengan gambaran kinerja penglihatan kemampuan pasien Di Klinik Pratama Kabupaten Batang.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi peneliti Selanjutnya**

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi untuk peneliti selanjutnya yang berfokus pada pokok bahasan yang sejalan dengan penelitian ini.

### **2. Bagi klinik Kabupaten Batang**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Klinik Pratama se-Kabupaten Batang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya pada pelayanan informasi obat agar para pasien yang berobat merasa puas akan pelayanan mereka.

### **3. Bagi Institusi Pendidikan**

Hasil dari penelitian ini dapat menambah kajian ilmu pengetahuan dan wawasan terkait dengan manajemen pelayanan informasi obat serta dapat menambah referensi untuk penelitian yang akan datang