

Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Sendana Kota Palopo

Hermansyah^{1*}, Adhitama Asmal², Tanwir Djafar³

^{1,2,3}Program Studi S1 Farmasi STIKes Bhakti Pertiwi Luwu Raya Palopo

hermansyah971@yahoo.co.id

Abstrak

Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat, informasi mengenai obat termasuk obat resep, obat bebas dan herbal. Informasi meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metode pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif. Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Sendana Kota Palopo dan mengetahui penilaian pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Sendana Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan menggunakan kuisioner sebagai instrumen pengumpulan data. Populasi penelitian adalah seluruh pasien yang mendapat pelayanan di Puskesmas Sendana. Sampel penelitian sebanyak 88 orang dengan menggunakan rumus slovin. Variabel independent kepuasan pasien dan variabel dependent pelayanan kefarmasian. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuisioner. Hasil penelitiann sebagian besar responden mendapatkan kualitas pelayanan informasi yang baik, hal ini dibuktikan dengan mayoritas responden menjawab puas pada kuisioner yang telah diberikan yaitu sekitar 78% begitupun dengan tingkat pelayanan onformasi obat yang mayoritas memberikan jawaban puas dengan tingkat pelayanan informasi obat yaitu sebesar 72% dari total 88 responden. Berdasarkan hasil uji korelasi yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tingkatkepuasan pasien dan kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Sendana Kota Palopo dimana nilai signifikasi $0.000 < 0,05$ artinya terdapat hubungan antara tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Sendana Kota Palopo.

Kata Kunci : *tingkat kepuasan; pelayanan informasi obat*

Abstract

Drug information services are activities carried out by pharmacists in providing information about drugs that is impartial, critically evaluated and with the best evidence in all aspects of drug use to other health professionals, patients or the public, information about drugs including prescription drugs, over-the-counter drugs and herbal medicines. Information includes dosage, dosage form, specific formulation, route and method of administration, pharmacokinetics, pharmacology, therapeutics and alternatives. To determine patient satisfaction with drug information services at the Sendana Health Center, Palopo City and to find out patient assessments of drug information services at the Sendana Health Center, Palopo City. The research used descriptive research using a questionnaire as a data collection instrument. The research population was all patients who received services at the Sendana Community Health Center. The research sample was 88 people using the Slovin formula. The independent variable is patient satisfaction and the dependent variable is pharmaceutical services. The research instrument uses a questionnaire sheet. The majority of respondents received good quality information services, this is proven by the majority of respondents answering satisfied with the questionnaire that had been given, namely around 78%, as well as the level of drug information services, the majority of whom answered satisfied with the level of drug information services, namely 72% of the total 88 respondents. Based on the results of the correlation test that have been carried out show that there is a significant relationship between the variable level of patient satisfaction and the quality of drug information services at the Sendana Health Center in



Palopo City, where the significance value is .000 <0.05, meaning that there is a relationship between the level of satisfaction and the quality of drug information services at the Sendana City Community Health Center. palopo

Keywords: *level of satisfaction; drug information services*

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas merupakan upaya kesehatan, yang berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di Puskesmas harus mendukung tiga satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan fungsi pokok Puskesmas, yaitu sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan masyarakat, dan pusat pelayanan kesehatan strata pertama yang meliputi pelayanan kesehatan perorangan dan pelayanan kesehatan masyarakat (Kemenkes, 2016)

Apoteker sebagai bagian dari pelayanan kefarmasian memiliki tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat pasien terhadap perolehan obat di sarana farmasi. Indikator pada pelayanan kefarmasian meliputi: sarana prasarana apotek, keramahan petugas, kecepatan pelayanan obat, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan pelaksanaan pelayanan informasi obat (Imas dan Sri, 2016).

Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat, informasi mengenai obat termasuk obat resep, obat bebas dan herbal. Informasi meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metode pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif.

keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, sifat fisika atau kimia dari obat dan lain- lain (Apriansyah, 2017).

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini tentu akan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien adalah 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 (Supriyanto, 2010).

Pelayanan yang baik di suatu Puskesmas dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Apabila hasil yang dirasakan pasien sama atau melebihi harapan, maka akan timbul perasaan puas dan perasaan tidak puas. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, tentu pasien akan merasa lebih percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Alasan saya mengambil topik kepuasan pasien adalah karena pelayanan yang baik sangat dibutuhkan bagi kepuasan pasien dan dapat memberika dampa yang baik pula bagi citra perusahaan.

METODE

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah jenis penillitian deksritif kuantitatif. Deskriptif kuantitatif adalah penelitian untuk mengungkapkan hasil dari suatu

pengumpulan data kuantitatif dengan survei apa adanya secara sistematis (Ustiawaty and Hardani, 2017).

Rancangan penelitian merupakan suatu proses dalam perencanaan penelitian dan pelaksanaan penelitian yang dimaksudkan untuk mempermudah dalam melakukan penelitian. Rancangan penelitian yang akan dilakukan meliputi tiga tahap. Pertama, tahap persiapan yaitu penyusunan daftar pertanyaan-pertanyaan untuk kuesioner dengan tujuan mencari informasi dari responden. Kedua, tahap pelaksanaan yang meliputi penyebaran kuesioner kepada responden, dan melakukan pengumpulan data. Ketiga, tahap akhir penelitian ini adalah melakukan analisis data untuk menyimpulkan hasil penelitian. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sendana Jl. Andi Bintang, Kelurahan Mawa, Kecamatan Sendana Kota Palopo pada bulan Juni 2024.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang mendapat pelayanan obat di Puskesmas Sendana pada bulan Mei 2024 902 pasien. Adapun sampel yang diambil sebanyak 88 dengan teknik pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* yang didasarkan pada kriteria inklusi dan eksklusi. Instrument penelitian menggunakan lembar kuesioner dengan uji analisis *chi-square*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Tabulasi silang tingkat kepuasan pasien pada pelayanan informasi obat di Puskesmas sendana di Kota Palopo

Kualitas Pelayanan Kefarmasian	Tingkat Kepuasan Pasien				p
	Baik		Kurang Baik		
	n	%	n	%	
Tidak Puas	7	12.9	10	4.1	17 (17.0)
Puas	60	54.1	11	16.9	71 (71,0)
Total	67	67.0	21	21.0	88 (100)

Berdasarkan tabel 1 tersebut dapat dikatakan bahwa dari hasil uji Chi Square menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan kefarmasian tidak puas dalam kategori baik sebanyak 7 orang responden (12.9%) dan kurang baik sebanyak 10 orang responden (4.1%). Sedangkan responden puas dalam kategori baik sebanyak 60 orang responden (54.1%) dan kategori kurang baik sebanyak 11 orang responden (16.9%).

PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan adalah segala kegiatan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung dengan maksud untuk menghasilkan pelayanan kesehatan yang dibutuhkan atau dituntut oleh masyarakat untuk mengatasi masalah kesehatan yang di alaminya (gurning 2018).

Dari total 88 responden Berdasarkan data tabel menunjukkan mayoritas responden yang dijadikan sampling pada penelitian ini adalah perempuan berjumlah 49 laki-laki (55,7%). Berdasarkan table dapat dikatakan bahwa jumlah responden dengan pekerjaan petani sebesar 27.3 %, pekerjaan IRT sebesar 46.7% dan wiraswasta sebesar 9.1% dan ASN sebesar 21.6% secara umum responden yang paling banyak dalam kategori kelompok pekerjaan adalah IRT. Hal ini sesuai dengan mata pencaharian penduduk di kelurahan kelurahan sendana yang

sebagian besar penduduknya bekerja di dalam daerah yang kebanyakan memiliki mata pencaharian di ladang dan di sawah.

Menteri Kesehatan Republik Indonesia mengeluarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes RI) No. 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang berorientasi pada keselamatan pasien. Berdasarkan permenkes tersebut, pelayanan farmasi klinik meliputi Pengkajian dan Pelayanan Resep, Penelusuran Riwayat Penggunaan Obat, Rekonsiliasi Obat, Pelayanan Informasi Obat (PIO), Konseling, Visite, Pemantauan Terapi Obat (PTO), Monitoring Efek Samping Obat (MESO), Evaluasi Penggunaan Obat (EPO), Dispensing Sediaan Steril, dan Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD).

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa di puskesmas sendana kota palopo tahun 2024 sebagian besar responden mendapatkan kualitas pelayanan informasi yang baik hal ini dibuktikan dengan mayoritas responden menjawab puas pada kuisioner yang telah diberikan yaitu sekitar 78% begitupun dengan tingkat pelayanan informasi obat yang mayoritas memberikan jawaban puas dengan tingkat pelayanan informasi obat yaitu sebesar 72% dari total 88 responden.

Menurut rina adityawati dkk dalam penelitian yang berjudul evaluasi pelayanan informasi obat pada pasien di puskesmas grabak 1 Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat. Selain itu, cara pengobatan yang kompleks dan kesulitan mengikuti cara pengobatan yang diresepkan merupakan masalah yang mengakibatkan ketidakpatuhan terhadap pengobatan. Selain masalah kepatuhan, pasien juga dapat mengalami efek yang tidak diinginkan dari penggunaan obat. Dengan diberikannya informasi obat kepada pasien maka masalah terkait obat seperti penggunaan obat tanpa indikasi, indikasi yang tidak terobati, dosis obat terlalu tinggi, dosis subterapi, serta interaksi obat dapat dihindari (Rantucci, 2007).

Berdasarkan hasil uji korelasi yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan informasi obat di puskesmas sendana kota palopo dimana nilai signifikansi $0.000 < 0,05$ artinya terdapat hubungan antara tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Sendana Kota Palopo.

Menurut aisyah dalam penelitian hubungan pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien, Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan untuk memberikan pelayanan informasi obat yang akurat dan objektif dalam hubungannya dengan perawatan pasien, pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional (Julianti dkk, 2011). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kefarmasian. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan Kesehatan yang diterima di suatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan

masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar (Kotler, 2012).

Hal ini sejalan dengan pernyataan beberapa pasien yang mengatakan bahwa hal utama yang membuat kaminyaman dan terus melakukan pengobatan di puskesmas yaitu dari sikap ramah dan sopan tenaga kesehatan dalam menanggapi keluhan yang kami keluhkan dan dengan cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Pohan, 2013).

Penelitian ini sejalan hasil penelitian Wulan Agustin, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat terhadap tingkat kepuasan responden memiliki hubungan yang signifikan, dengan nilai P sebesar 0,006 dan nilai OR sebesar 13,5. Selain itu, ada hubungan yang signifikan antara pelayanan informasi obat terhadap tingkat pengetahuan responden, dengan nilai P sebesar 0,001 dan nilai OR sebesar 14,4.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan sebagian besar responden mendapatkan kualitas pelayanan informasi yang baik hal ini dibuktikan dengan mayoritas responden menjawab puas pada kuosioner yang telah diberikan yaitu sekitar 78% begitupun dengan tingkat pelayanan onformasi obat yang mayoritas memberikan jawaban puas dengan tingkat pelayanan informasi obat yaitu sebesar 72% dari total 88 responden. Berdasarkan hasil uji korelasi yang telah dilakukan diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel tingkat kepuasan pasien dan kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Sendana Kota Palopo, dimana nilai signifikansi $0.000 < 0,05$ artinya terdapat hubungan antara tingkat kepuasan dan kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Sendana Kota Palopo.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, Wika. 2010. *Sistem Kesehatan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Akbar D, dkk. 2018. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar*. Jurnal Ilmu Farmasi Vol. 2, No. 2, ISSN : 2548-3897.
- Apriansyah, A, 2017. *Kajian Pelayanan Informasi Obat di Apotek Wilayah Kota Tangerang Selatan*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*.
- Aryani, dkk. 2015. *Analisa kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. Jurnal Ilmu Farmasi Vol. 12, No. 1, ISSN : 1693-3591.
- Aspuah, Siti. 2013. *Kumpulan Kuisisioner dan Instrumen Penelitian kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Bertawati, 2013. *Profil Pelayanan Kefarmasian dan Kepuasan Konsumen Apotik di Kecamatan Adiwerna Kota Tegal*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 2 No. 2 Hal 1-11.

-
- Chusna N, dkk. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya*. Jurnal Farmasi Vol. 1, No. 2, ISSN : 2621-4814.
- Fatmawati A, dkk. 2018. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Balai Kesehatan Paru Masyarakat (BKPM) Magelang Periode Februari 2016*. Jurnal Farmasi Sains dan Praktis Vol.IV No.01.
- Hayaza, Yaseer. 2013. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol. 2 No. 2.
- Helni, 2015. *TingkatKepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi*. Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniro, Vol.17, No. 2, ISSN : 0852-8349.
- Hidayana dan Susilawati. 2016. *Evaluasi Tingkat*
Husein, Umar. 2010. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnnis Edisi II*. Jakarta : PT.Raya Grafindo.
- Imas N R dan Sri S W. 2016. *Faktor Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan*, Indonesia Journal On Medical Sciense, Prodi Farmasi, Poltekkes Bhakti Mulia. Sukoharjo. Jakarta : Rineka Cipta. Pustaka Pelajar, hal 7.
- Keban, dkk. 2013. *Evaluasi Hasil Edukasi Farmasis pada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 di Rumah Sakit Dr. Sardjito Yogyakarta*. Jurnal Kefarmasian Indonesia Vol.11 No.1 Hal : 45-52.
- Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit*. Jurnal Farmasi Vol. 1 No. 1, ISSN : 2621-4814.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2006. *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2011, *Modul Penggunaan Obat Rasional*, Bina Pelayanan Kefarmasian, Jakarta.
- Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek Pelengkap Rumah Sakit Umum Daerah Arosuka Solok*. Jurnal Farmasi dan Kesehatan Vol. 6 No. 1, ISSN : 2087-504
- Lestari dan Faramita. 2019. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Labruk Kidul Lumajang*. Lumajang.
- Mansour, Fakhri. 2013. *Analisis Gender & Transformasi Sosial*. Yogyakarta
- Mulianti, I. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Sungai Bilu Banjarmasin*. Karya Tulis Ilmiah. Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin. Banjarmasin
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta Notoatmodjo, S. 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta Novaryatiin Susi, dkk. 2018. *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan*
- Parasuraman A, dkk. 1988. *SERVQUAL : A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing Vol. 64 No. 1, PP. 12-37.
- Pohan, Imbalo S. 2013. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC Prihartini Nita, dkk. 2019. *Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia*. Jurnal Kefarmasian Indonesia Vol. 10 No 1 ISSN : 2354-8770
-