

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PEMBERIAN INFORMASI OBAT
DI RUMAH SAKIT SUMBER SENTOSA TUMPANG
KABUPATEN MALANG**

*LEVEL OF OUTPATIENT SATISFACTION ON THE PROVISION OF DRUG INFORMATION IN
SUMBER SENTOSA HOSPITAL TUMPANG SOURCE DISTRICT MALANG.*

Yovita Elly Setyawati

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan penunjang medik yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Salah satu peran farmasi ada pemberian informasi obat kepada pasien agar meningkatkan pengetahuan dan pemahaman pasien tentang obat. Pengukuran kepuasan pasien didapat setelah pemberian informasi obat yang di berikan petugas Instalasi Farmasi Rumah Sakit dengan membandingkan antara harapan pasien dan kinerja pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemberian informasi obat di Rumah Sakit Sumber Sentosa Tumpang Kabupaten Malang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan prospektif. Dimana peneliti melakukan penelitian dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang keadaan secara objektif tanpa adanya intervensi atau perlakuan yang berbeda. Pemberian Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sumber Sentosa Tumpang dinyatakan sangat puas dengan prosentase 78,24%, ini membuktikan dan menggambarkan bahwa mutu pemberian informasi obat di Instalasi Farmasi secara umum sangat baik dan memuaskan pasien serta telah tercapai harapan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan terbaik.

Kata Kunci : Pemberian Informasi Obat, Tingkat kepuasan Pasien, Rumah Sakit

ABSTRACT

Pharmaceutical service is one of medical support services that cannot be separated from hospital service as a whole. One of the pharmaceutical roles is the provision of drug information to the patient to improve patient knowledge and understanding of the drug. Measurement of patient satisfaction is obtained after the provision of drug information provided by the Hospital Pharmacy Installation officer by comparing patient expectation and service performance. To know the level of outpatient satisfaction on the provision of drug information at Hospital Sumber Sentosa Tumpang Kabupaten Malang. This research is a descriptive research with prospective approach. Where researchers conduct research with the main purpose to create a picture or description of the situation objectively without any intervention or different treatment. Drug Information Provision at Pharmacy Installation of Sentosa Sub-Province Hospital is stated very satisfied with the percentage of 78,24%, this proves and illustrates that the quality of drug information in Pharmacy Installation in general is very good and satisfy the patient and has reached the expectation of patient who want to get health service best.

Keywords: Drug Information Patient Satisfaction Level, Hospital

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan salah satu pelayanan penunjang medik yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan rumah sakit secara keseluruhan. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit dilakukan oleh instalasi farmasi rumah sakit (IFRS). IFRS merupakan satu satunya unit di rumah sakit yang mengelolah barang-barang farmasi, mulai pengadaan hingga mendistribusikannya kepada pasien. IFRS bertanggung jawab atas semua barang farmasi yang beredar di rumah sakit, dan bertanggung jawab atas pengadaan serta penyediaan informasi obat siap pakai bagi semua pihak di rumah sakit (Evi, 2015)

Tuntutan pasien dan masyarakat akan mutu pelayanan farmasi, mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*drug oriented*) ke paradigma baru (*patient oriented*) dengan filosofi *Pharmaceutical Care* (pelayanan kefarmasian). Masyarakat atau disebut pasien khususnya rawat jalan sangat membutuhkan informasi yang lengkap tentang obatnya, karena informasi tersebut menentukan keberhasilan terapi yang dilakukannya sendiri di rumah. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh (Ariany, 2015).

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan di instalasi farmasi Rumah Sakit Sumber Sentosa masih terdapat banyak pasien yang belum diberikan informasi tentang obat, masih banyak kesalahan pemahaman pasien tentang aturan pemakaian obat dan cara mengkonsumsi obat tersebut. Terkadang banyak pasien yang sering mengeluh kepada petugas di instalasi farmasi karena obat yang diberikan dokter pada saat berobat masih banyak jumlahnya di rumah mereka. Hal ini dikarenakan petugas farmasi yang tidak memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien rawat jalan tentang pentingnya pemakaian obat dan bagaimana cara mengkonsumsi obat dengan benar kepada pasien yang sedang menjalani pengobatan di Rumah Sakit Sumber Sentosa Tumpang. Dan untuk itulah betapa pentingnya pemberian informasi obat ini untuk pasien oleh petugas farmasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai tenaga farmasi.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemberian informasi obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Sumber Sentosa dalam upaya untuk

meningkatkan mutu pelayanan khususnya dalam bidang kefarmasian.

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini metode paling tepat yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang keadaan secara objektif tanpa adanya intervensi atau perlakuan yang berbeda. Metode penelitian deskriptif digunakan untuk memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang (Notoadmodjo, 2005).. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat oleh tenaga farmasi di rumah sakit Sumber Sentosa Tumpang Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan metode survei yaitu penelitian yang diarahkan untuk menguraikan suatu keadaan dalam suatu lingkungan masyarakat. Terdapat tiga tahapan dalam rancangan penelitian ini, tahap pertama yaitu tahap persiapan, yang meliputi pemilihan lokasi penelitian, pengurusan ijin untuk penelitian, dan pembuatan kuesioner. Tahap kedua yaitu tahap pelaksanaan kegiatan dimana

dilakukan penyebaran kuesioner dan pengumpulan data serta melakukan analisis data penelitian. Tahap ketiga merupakan tahap akhir yakni tahap dimana peneliti melakukan interpretasi data penelitian.

Populasi Dan Sampel

Populasi pada penelitian ini berjumlah 1040 pasien rawat jalan yang datang berobat pada bulan Januari 2018 di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sumber Sentosa Tumpang, sedangkan sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang datang berobat pada poliklinik Rumah sakit Sumber Sentosa Tumpang pada tanggal 1 Februari 2018 dan yang memenuhi kriteria inklusi penelitian yaitu sebanyak 92 orang.

Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, terdapat beberapa langkah-langkah yang akan dilakukan yakni:

1. Tahap persiapan pengajuan pengurusan izin pengambilan data di rumah sakit. Pada tahap ini hal yang dilakukan oleh peneliti adalah mempersiapkan surat ijin yang akan diserahkan ke pihak Rumah Sakit agar bisa memperoleh ijin untuk melakukan penelitian di Rumah Sakit.

2. Mempersiapkan lembaran-lembaran kuisisioner yang akan disebarakan. Pada tahap ini, langkah awal yang dilakukan adalah mencari jurnal yang akan digunakan sebagai landasan dalam menyusun pertanyaan yang akan dicantumkan dalam kuisisioner.
3. Pembagian kuisisioner kepada responden
4. Pengambilankuisisioner dari responden
5. Pengolahan data penelitian
6. Interpretasi data penelitian

Analisis Data

Analisa data tersebut meliputi menghitung prosentase antara kepuasan dan ketidakpuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sumber Sentosa Tumpang terhadap pemberian informasi obat. Dari data yang dikumpulkan diperoleh sampel sebanyak 92 responden dari 1040 populasi selama 28 hari.

Tabel 1 Skala Penilaian Tingkat Kepuasan

<i>Kategori Jawaban</i>	<i>Skor</i>
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Puas	3
Sangat Puas	4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden penelitian adalah pasien rawat jalan yang datang berobat pada poliklinik Rumah Sakit Sumber Sentosa Tumpang. Karakteristik responden penelitian ini meliputi lima karakter yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan penghasilan rata-rata keluarga dalam sebulan.

Berdasarkan data penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemberian informasi obat di Rumah Sakit Sumber Sentosa Tumpang maka dapat diketahui tingkat kepuasan dari masing-masing item pertanyaan item pertanyaan sebagai berikut:

Tabel 2 Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pemberian Informasi Obat Berdasarkan Kuesioner

Pertanyaan	Skor	Persentase	Klasifikasi
1	275	74.70%	Cukup puas
2	285	77.40%	Sangat puas
3	265	72.01%	Cukup puas
4	293	79.60%	Sangat puas
5	285	77.40%	Sangat puas

Pertanyaan	Skor	Persentase	Klasifikasi
6	279	75.80%	Sangat puas
7	271	73,60%	Cukup puas
8	294	79.90%	Sangat puas
9	290	78.80%	Sangat puas
10	295	80.20%	Sangat puas
11	295	80.20%	Sangat puas
12	320	86.90%	Sangat puas
13	285	77.40%	Sangat puas
14	314	85.30%	Sangat puas
15	275	74.70%	Cukup puas

Berdasarkan data penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemberian informasi obat di Rumah Sakit Sumber Sentosa Tumpang maka dapat diketahui tingkat kepuasan pasien dengan masing-masing katagori / variabel sebagai berikut:

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pemberian Informasi Obat Berdasarkan Kategori / Variabel

Katagori	Persentase	Klasifikasi
<i>Tangible</i>	74.70 %	Cukup Puas
<i>Reliability</i>	77.60%	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i>	77.40%	Sangat Puas
<i>Assurance</i>	82.40%	Sangat Puas
<i>Empaty</i>	79.10%	Sangat Puas

Berdasarkan skor 5 katagori yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemberian informasi obat dirumah sakit Sumber Sentosa Tumpang sebagai berikut :

Tabel 10. Persentase Dan Klasifikasi Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pemberian Informasi Obat

No	Indikator	Persentase	Klasifikasi
1	Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemberian	78.24 %	Sangat Puas

No	Indikator	Persentase	Klasifikasi
	informasi obat		

Berdasarkan hasil penelitian, maka didapatkan hasil tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Rumah Sakit Sumber Sentosa Tumpang.

Berikut ini adalah pembahasan hasil tingkat kepuasan sesuai dengan 5 aspek / variabel yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*

Hasil penelitian aspek *Tangible* mendapat nilai persentase 74,7 % dimana pasien merasa cukup puas. Aspek ini mendapat peringkat paling bawah dikarenakan pasien merasa tempat pemberian informasi obat belum tersedia dengan baik karena masih menjadi satu dengan ruang tunggu pelayanan pasien yang berobat di poli rawat jalan sehingga pasien kurang nyaman dan maksimal dalam menerima pemberian informasi obat dan pemberian informasi obat melalui brosur juga kurang dirasakan oleh pasien karena brosur yang disediakan di intaslasi farmasi hanya ditaruh diruang tunggu pasien.

2. *Reliability*

Hasil penelitian aspek *reliability* secara keseluruhan mendapat nilai persentase 77,6 % dengan interpretasi sangat puas. Dari aspek ini petugas farmasi memberikan informasi cara pemakaian obat secara jelas. Cara pemakaian obat ini sangat penting. Apabila pasien tidak mengetahui cara pemakaian obat banyak dampak yang akan timbul, salah satunya efek terapi yang diinginkan tidak akan tercapai. Nilai terendah dari aspek ini adalah penjelasan tentang indikasi obat dimana petugas kurang menginformasikan tentang indikasi obat kepada pasien. Selain itu pasien beranggapan bahwa obat yang diberikan sudah benar jadi pasien tidak merasa perlu tahu tentang indikasi obat karena pasien merasa obat sudah sesuai dengan resep dokter.

3. *Responsiveness*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *Responsiveness* secara keseluruhan diperoleh nilai persentase 77,4 % dengan interpretasi sangat puas. Aspek ini petugas farmasi bertanya kembali tentang kejelasan informasi yang

disampaikan yang akan membuat pasien lebih memahami informasi yang diterima dan apabila pasien masih kurang jelas dengan informasi obat yang diterima maka petugas dapat menjelaskan kembali, hingga pasien benar-benar memahaminya. Karena bila terjadi kesalah pahaman informasi akan memberikan dampak kepada pasien. Nilai persentasi terendah dari aspek ini adalah petugas memberikan informasi sebelum pasien bertanya. Hal ini dikarenakan pasien selalu bertanya sebelum petugas memberi tahu informasi obatnya, ini berhubungan dengan adanya tingkat pendidikan pasien yang dominan lulusan SMA, karena tingkat pendidikan akan mempengaruhi tingkat pengetahuan dan pengalaman yang cukup baik dan diikuti rasa ingin tahu yang tinggi, sehingga pasien lebih kritis dengan penyakitnya dan akan lebih aktif bertanya tentang informasi obatnya, oleh sebab itu diperoleh nilai persentase yang lebih rendah pada pertanyaan ini dibandingkan pertanyaan yang lainnya. Dapat diketahui bahwa penilaian pasien terhadap ketanggapan petugas dalam

memberikan informasi obat di Rumah Sakit Sumber Sentosa sangat memuaskan. Pasien merasa bahwa petugas tanggap terhadap kebutuhan pasien akan pemberian informasi obat, selalu siap membantu apabila terdapat kesulitan. Dengan ini harapan pasien terpenuhi sehingga pasien merasa sangat puas dengan pemberian informasi obat yang diberikan.

4. *Assurance*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aspek *Assurance* secara keseluruhan menunjukkan persentase tertinggi dari semua aspek yang diteliti. Aspek ini mencakup beberapa hal penting yaitu diantara lain pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan informasi obat kepada pasien serta keramahan dan kesopanan petugas terhadap pasien ketika memberikan informasi obat. Petugas harus mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan informasi obat karena sangat membantu petugas dalam meyakinkan pasien untuk setiap informasi obat yang disampaikan dan juga bisa menjawab pertanyaan yang diajukan oleh

pasien dengan baik dan dapat menciptakan rasa kepercayaan dari pasien. Petugas juga harus mempunyai keterampilan yang baik dalam memberikan informasi obat. Dalam hal ini petugas lebih mendalami riwayat penyakit pasien sehingga petugas bisa lebih memahami dan memberikan informasi obat yang baik dan benar. Selain itu dalam memberikan informasi obat kepada pasien, petugas juga perlu mempunyai sikap ramah dan murah senyum terhadap pasien.

5. *Empaty*

Hasil penelitian aspek *empaty* mendapat nilai persentasi 79,10% dengan interpretasi sangat puas. Hal ini membuktikan bahwa harapan pasien dari aspek *empaty* terpenuhi dan pasien merasa sangat puas terhadap pemberian informasi obat dan perhatian secara individual dan mengutamakan kepentingan pasien yang diberikan oleh petugas.

Dari Aspek *empaty* pasien merasa nyaman selama menerima informasi obat dan petugas memahami kebutuhan informasi sesuai kebutuhan pasien mendapat nilai

tertinggi. Kenyamanan pasien itu sangat penting karena apabila pasien tidak dalam keadaan nyaman menerima informasi obat bisa saja pasien tidak bisa memahami atau mendapatkan semua informasi yang diharapkannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa data penelitian terhadap Pemberian Informasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Sumber Sentosa Tumpang dinyatakan sangat puas dengan prosentase 78,24%, ini membuktikan dan menggambarkan bahwa mutu pemberian informasi obat di Instalasi Farmasi secara umum sangat baik dan memuaskan pasien serta telah tercapai harapan pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito W., *Sistem Manajemen Lingkungan Rumah Sakit*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Aprilia,E,H,2008,*Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Rumah Sakit*,Skripsi,Fakultas Farmasi,Universitas Muhamadiyah Surakarta.

Arikunto, S., 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta

Djoko Wijono, 2000, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya; Airlangga , University.

Kotler, dan Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi kedua belas*, PT, Indeks, Jakarta

Menkes RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit

Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi penelitian kesehatan cetakan ketiga*. Rineka cipta. Jakarta

Nursalam, 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi penelitian Ilmu Keperawatan*; Jakarta: Salemba Medika

Nursalam. (2011). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan*. Jakarta : Salemba Jakarta

Saradah Evi, Harianto Tatang, Rohman Fatchur 2015. *Pengaruh mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan dengan cara bayar tunai*.