

ARTIKEL ILMIAH

TINGKAT KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INFORMASI OBAT DI APOTEK BURING FARMA MALANG



Oleh :

RINDA PUSPITA SARI
NIM AKF16143

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan

Pembimbing,

MALANG

Mardiyah, S.Farm., Apt.

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI
OBAT DI APOTEK BURING FARMA MALANG**

***THE SATISFACTION LEVEL OF PATIENT ON THE DRUG
INFORMATION SERVICES AT BURING FARMA PHARMACY MALANG.
SCIENTIFIC WRITING OF PHARMACY ACADEMY PUTRA INDONESIA
MALANG***

Rinda Puspita Sari, Mardhiyah

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Pelayanan informasi obat dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pelayanan informasi obat yang diberikan meliputi pelayanan informasi obat tentang nama obat, dosis obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, indikasi obat, kontra indikasi obat, cara penyimpanan obat. Pelayanan informasi obat dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga farmasi di Apotek Buring Farma kepada pasien yang menebus obat dengan menggunakan resep. Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif. Populasinya berjumlah 124 pasien, yaitu pasien yang menebus obat dengan menggunakan resep di Apotek Buring Farma pada bulan Oktober-Desember 2018, sampel sebanyak 40% dari jumlah populasi yaitu 50 pasien. Metode yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas. Hasil dari penelitian prosentase kepuasan pasien tentang penjelasan petugas farmasi yang berkaitan dengan nama obat, dosis obat, cara penggunaan obat, efek samping indikasi, kontra indikasi dan cara benyimoanan berturut-turut 96,8%, 96%, 94,4%, 92%, 85,2%, 82,4%, dan 92,4% sehingga rata-rata kepuasan pasien sebesar 91,3%. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Pelayanan Informasi Obat, Tingkat Kepuasan Pasien, Apotek

ABSTRACT

Drug information services can affect the patient satisfaction level. Drug information services contain information services on the drug name, dose, how to use, side effect, indication, contraindication, and how to preserve. Drug information services can affect the level of patient satisfaction. This research aims to determine the patient satisfaction level on the drug information services provided by the pharmacists at Buring Farma Drugstore to the patients who redeem the drugs using a prescription. This research is a descriptive research. The population is 124 patients consisting of patients who redeem the drugs using a prescription at Buring Farma Drugstore within October – December 2018. 40% of the total population, which consisting of 50 patients was used as a sample. The method used in this research is survey using a questionnaire that has been tested for its validity. Findings show that the percentage of patient satisfaction level on the pharmacist explanation related to the drug name, dose, how to use, side effect, indication, contraindication, and how to preserve is 96.8%, 96%, 94.4%, 92%, 85.2%, 82.4%, and 92.4%. Therefore, the average of patient satisfaction level is 91.3%. It can be concluded that the patients are very satisfied with the services.

Keywords: Drugstore, Drug Information Services, Patient Satisfaction Level

PENDAHULUAN

Pelayanan informasi obat adalah sebuah kegiatan yang dapat dilakukan oleh apoteker atau tenaga teknik farmasi dalam pemberian informasi tentang obat yang yang dibeli pasien, rekomendasi obat, cara penggunaan obat yang akurat dan sesuai kepada masyarakat atau profesi lain yang membutuhkan. Informasi yang harus diberikan kepada pasien meliputi tentang nama obat, dosis obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, indikasi obat, kontra indikasi obat, dan cara penyimpanan obat (Permenkes, 2016). Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu untuk pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebabnya adalah kurangnya informasi obat.

Pelayanan pemberian informasi obat merupakan salah satu fasilitas yang harus diberikan apotek kepada pasien. Apabila apotek dapat memberikan fasilitas pelayanan dalam pemberian informasi obat

dengan baik maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga pasien akan selalu berkunjung ke apotek tersebut untuk menebus atau membeli obat. Apabila pasien merasa puas dan sering berkunjung maka apotek juga akan semakin ramai sehingga apotek dapat mengikuti persaingan dalam perkembangan dunia kesehatan khususnya farmasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Apotek Buring Farma Malang, yang merupakan salah satu apotek yang tergolong ramai dengan pasien dan telah melakukan kerja sama dengan dokter. Dengan penelitian ini diharapkan hasil dari penelitian dapat digunakan untuk mengetahui pentingnya petugas farmasi memberikan pelayanan pemberian informasi obat kepada pasien dan dapat digunakan untuk evaluasi pemilik Apotek Buring Farma Malang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian

deskriptif dengan menggunakan metode survei.

Instrumen penelitian atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan memberikan atau membagikan kuesioner yang berisi pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Sebelum kuesioner dibagikan kepada responden yang hasilnya dapat digunakan maka peneliti harus melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dari kuesioner yang akan digunakan.

Penelitian telah dilaksanakan pada bulan Maret 2019 selama 1 bulan. Penelitian dilaksanakan di Apotek Buring Farma Malang. Pengambilan sampel pada penelitian ini mengacu terhadap teori Arikunto yaitu apabila jumlah populasi lebih dari 100 pasien maka untuk pengambilan sampel cukup 20-25% dari populasi (Arikunto, 2014).

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kevalidan dari suatu instrumen atau kuesioner (Arikunto, 2010). Uji validitas dilakukan dengan menyebarkan

kuesioner yang telah dibuat kepada 30 responden yang diambil secara acak. Hasil jawaban responden diuji validitasnya dengan menggunakan program di komputer. Uji reliabilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen tersebut dapat dipercaya dan dapat digunakan sebagai alat pengumpul (Arikunto, 2010). Menentukan reliabilitas analisis yang digunakan adalah *cronbach alpha*. Dan suatu alat ukur atau kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila nilai koefisien *cronbach alpha* yang diperoleh sama dengan atau lebih besar daripada 0,60.

HASIL PENELITIAN

Hasil dari penelitian ini diperoleh data umum dan data khusus. Data umum yang dimaksud oleh peneliti adalah data yang akan menampilkan tentang karakteristik pasien seperti umur pasien, jenis kelamin pasien, dan pendidikan terakhir dari pasien. Sedangkan untuk data khusus adalah data yang menampilkan tentang besar tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi di Apotek Buring Farma Malang.

Populasi yang digunakan adalah jumlah pasien yang menebus obat selama 3 bulan yaitu sebanyak 124 pasien. Apabila menggunakan teori Arikunto, sampel yang digunakan hanya 31 responden. Namun karena jumlah sampel terlalu sedikit maka nilai persentase pengambilan sampel diperbesar menjadi 40% sehingga diperoleh jumlah responden sebanyak 50 responden.

Hasil Uji Validitas

Hasil dari uji validitas diperoleh nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dengan r tabel sebesar 0,361 sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan tiap variabel pada kuesioner sudah valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Setelah peneliti melakukan uji reliabilitas diperoleh hasil nilai *cronbach alpha* sebesar 0,841 yang berarti lebih besar dari 0,60 dengan jumlah pertanyaan sebanyak 7 item maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan reliabel.

Hasil Uji Data Umum

Data umum terdiri dari data karakteristik pasien yang berupa jenis

kelamin pasien, umur pasien, dan tingkat pendidikan terakhir pasien yang ditampilkan dalam tabel sebagai berikut:

1. Karakteristik pasien berdasarkan jenis kelamin pasien

Tabel 1. Data Karakteristik Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-laki	17	34%
Perempuan	33	66%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel diatas, jumlah pasien yang mempunyai jenis kelamin perempuan jumlahnya lebih banyak yaitu sebanyak 33 pasien dengan nilai persentase sebesar 66%, dan pasien yang mempunyai jenis kelamin laki-laki sebanyak 17 pasien dengan nilai kuesioner 34%.

2. Karakteristik pasien berdasarkan umur pasien

Tabel 2. Data Karakteristik Pasien Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
17-25 tahun	19	38%
26-35 tahun	15	30%
36-45 tahun	8	16%
46-50 tahun	8	16%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel diatas jumlah pasien paling banyak

yaitu pasien dengan umur 17-25 tahun dengan jumlah 19 pasien dengan nilai persentase 38%, umur 26-35 tahun berjumlah 15 pasien dengan nilai persentase 30%, umur 36-45 tahun berjumlah 8 pasien dengan nilai persentase 16%, dan untuk umur 46-50 tahun berjumlah 8 pasien dengan nilai persentase 16%.

3. Karakteristik pasien berdasarkan tingkat pendidikan terakhir pasien

Tabel 3. Data Karakteristik Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir Pasien

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase
Tidak tamat SD	0	0%
SD	0	0%
SMP	1	2%
SMA	24	48%
Perguruan Tinggi/Akademi	25	50%
Total	50	100%

Berdasarkan tabel diatas diperoleh data tingkat pendidikan terakhir pasien yang jumlahnya paling banyak adalah pasien yang mempunyai pendidikan

terakhir dari perguruan tinggi atau akademi yaitu sebanyak 25 pasien dengan nilai persentase 50%, pasien dengan pendidikan terakhir SMA sebanyak 24 pasien yaitu dengan nilai persentase 48%, dan tingkat pendidikan terakhir paling rendah yaitu SMP dengan jumlah 1 pasien yang nilai persentasenya 2%.

Hasil Uji Data Khusus

Hasil uji data khusus memuat data dari hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pemberian informasi obat yang diberikan oleh petugas farmasi di Apotek Buring Farma Malang. Informasi obat yang diberikan meliputi nama obat, dosis obat, cara penggunaan obat, efek samping obat, indikasi obat, kontra indikasi obat, dan cara penyimpanan obat. Hasil penelitian tersebut sebagai berikut:

Tabel 4. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Buring Farma Malang

Pernyataan	Jawaban Responden	Jawaban Responden Maksimum	Persentase	Klasifikasi
Petugas farmasi memberikan informasi tentang nama obat	242	250	96,8%	Sangat puas
Petugas farmasi memberikan informasi tentang dosis obat	240	250	96%	Sangat puas
Petugas farmasi memberikan informasi tentang cara penggunaan obat	236	250	94,4%	Sangat puas
Petugas farmasi memberikan informasi tentang efek samping obat	230	250	92%	Sangat puas
Petugas farmasi memberikan informasi tentang indikasi obat	213	250	85,2%	Sangat puas
Petugas farmasi memberikan informasi tentang kontra indikasi obat	206	250	82,4%	Sangat puas
Petugas farmasi memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat	231	250	92,4%	Sangat puas
Total	1598	1750	91,3%	Sangat puas

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai persentase rata-rata 91,3% yang apabila diklasifikasikan tergolong pasien sangat puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan petugas farmasi di Apotek Buring Farma Malang, nilai persentase tertinggi adalah pada pernyataan petugas farmasi memberikan informasi tentang nama obat yaitu sebesar 96,8% yang berdasarkan klasifikasi pasien sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, sedangkan

untuk nilai persentase terendah pada pernyataan petugas farmasi memberikan informasi tentang kontra indikasi dengan nilai persentase sebesar 82,4%, walaupun pernyataan ini memperoleh nilai persentase terendah namun berdasarkan klasifikasi pasien masih merasa sangat puas dengan pelayanannya.

PEMBAHASAN

Dari data hasil penelitian diperoleh data dengan rata-rata sebesar 91,3% yang menunjukkan

bahwa pasien merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi Apotek Buring Farma Malang kepada pasien yang menebus resep di apotek tersebut. Nilai persentase terendah pada pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas farmasi tentang kontra indikasi obat yaitu diperoleh persentase sebesar 82,4%. Persentase tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat tentang kontra indikasi obat yang diberikan oleh petugas farmasi diperoleh hasil yang terendah apabila dibandingkan dengan pelayanan informasi obat yang lain dikarenakan petugas farmasi di Apotek Buring Farma ketika menjelaskan tentang kontra indikasi kurang jelas bahkan ada beberapa pasien yang tidak diberikan informasi tentang kontra indikasi dari obat yang pasien tebus sehingga ada beberapa pasien yang merasakan tidak puas atau kurang puas dengan pelayanan informasi obat tentang kontra indikasi obat. Namun hal ini tidak mempengaruhi rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Buring Farma Malang karena dari 50 pasien masih merasa sangat

puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas farmasi di Apotek Buring Farma Malang. Sebenarnya tanpa pasien ketahui bahwa kontra indikasi tidak harus disampaikan kepada pasien, pemberian informasi obat tentang kontra indikasi dibedakan berdasarkan obat yang diberikan kepada pasien yang berarti apabila obat yang ditebus pasien tidak tergolong obat yang mempunyai kontra indikasi yang bahaya dan beberapa obatnya tidak membahayakan apabila dikonsumsi secara bersama maka petugas farmasi tidak diharuskan untuk memberikan pelayanan informasi obat tentang kontra indikasi obat kepada pasien karena apabila petugas farmasi tetap memberikan pelayanan informasi, maka pasien akan takut untuk menggunakan obat tersebut. Namun apabila obat tersebut mempunyai kontra indikasi yang berbahaya, maka petugas farmasi harus memberikan pelayanan farmasi obat tentang kontra indikasi kepada pasien supaya tidak terjadi hal yang tidak diinginkan. Untuk persentase tertinggi diperoleh dengan pelayanan informasi tentang nama obat yaitu sebesar 96,8%. Hal

ini karena petugas farmasi selalu memberikan informasi mengenai nama obat yang diberikan kepada pasien secara jelas dan tepat ketika petugas menyerahkan obat kepada pasien sehingga pasien merasa sangat puas dengan pelayanan petugas farmasi tentang informasi nama obat yang ditebus oleh pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Buring Farma Malang diperoleh persentase 91,3% yang berdasarkan klasifikasi yaitu sangat puas.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih dipersembahkan untuk Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.

DAFTAR RUJUKAN

- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. *Standar pelayanan Kefarmasian di Apotek* Nomor 73. Jakarta: KEMENKES.