

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN RAWAT JALAN TERHADAP
PEMBERIAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI FARMASI RUMAH
SAKIT IBU DAN ANAK PURI BUNDA MALANG**

ARTIKEL ILMIAH

OLEH
DEVI SOFATUL IFAQOH
NIM 16.202



AKADEMI FARMASI PUTRA INDONESIA MALANG

JULI 2019

ARTIKEL ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN RAWAT JALAN TERHADAP
PEMBERIAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PURI BUNDA MALANG

Oleh :

DEVI SOFATUL IFAQOH NIM 16.202

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan



Noor Annisa Susanto, S.Farm., MMRS., Apt.

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN RAWAT JALAN TERHADAP
PEMBERIAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI FARMASI
RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PURI BUNDA MALANG**

**STREET CONSUMER SATISFACTION LEVEL OF INFORMATION ON
MEDICINE IN HOSPITAL INSTALLATION OF PURI BUNDA MOM AND
CHILDREN MALANG**

Devi Sofatul Ifaqoh, Noor Annisa Susanto, S.Farm., MMRS., Apt
Akademi Farmasi, Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Pemberian informasi obat yang baik adalah pemberian informasi yang berorientasi langsung dalam proses informasi obat bertujuan menjamin keamanan, efektifitas dan kerasionalan penggunaan obat dengan menerapkan ilmu pengetahuan dan fungsi dalam perawatan konsumen. Kepuasan konsumen adalah tanggapan pelanggan atau pengguna jasa untuk setiap pelayan yang diberikan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen rawat jalan terhadap pemberian informasi obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Puri Bunda Malang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan lima dimensi kualitas jasa dan dianalisis dengan menggunakan presentase dan skala likert. Hasil penelitian ini menunjukkan rata-rata persentase sebesar 74,2 % yang artinya masuk kedalam kategori puas.

Kata kunci: Tingkat kepuasan, pemberian informasi obat, RSIA Puri Bunda Malang

ABSTRACT

Provision of good drug information is the provision of information that is directly oriented in the drug information process aimed at ensuring the security, effectiveness and rationality of drug use by applying knowledge and functions in consumer care. Consumer satisfaction is the response of customers or service users for each waiter given. The purpose of this study was to determine the level of outpatient satisfaction with the provision of drug information at the installation of the Puri Bunda Malang Mother and Child Hospital pharmacy. The method used in this research is descriptive method. The level of satisfaction was measured based on five dimensions of service quality and analyzed using

percentages and likert scales. The results of this study showed an average percentage of 74.2%, which means entering into the category of satisfaction.

Keywords : The level of satisfaction, Provision of drug information, RSIA Puri Bunda Malang

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011). Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut.

Pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien (Permenkes,2014).

Pemberian Informasi Obat (PIO) adalah kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat dan tidak bias yang dilakukan petugas farmasi kepada kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien dan pihak lain di luar rumah sakit (Permenkes RI No.72,2016)

Tujuan Pemberian Informasi Obat (PIO) adalah memberikan informasi tentang obat kepada pasien dan tenaga kesehatan di semua tempat pelayanan kesehatan termasuk juga rumah sakit, menyediakan informasi untuk membuat kebijakan yang berhubungan dengan obat atau sediaan farmasi, alat kesehatan dan bahan

medis habis pakai terutama bagi panitia/komite Tim Farmasi dan Terapi, menunjang terapi obat yang rasional (Permenkes RI no. 72, 2016)

Kegiatan Pemberian informasi obat berupa penyediaan dan pemberian informasi obat yang bersifat aktif atau pasif. Pelayanan bersifat aktif apabila petugas farmasi memberikan informasi obat. Pelayanan pasif apabila petugas farmasi memberikan sebagai jawaban atas pertanyaan yang diterima.

Tenaga farmasi harus terampil berkomunikasi dengan pasien pada saat penyampaian informasi dan edukasi mengenai obat yang bertujuan mencegah terjadinya *medication error* dan *adverse event* (kejadian yang tidak diharapkan) dalam menggunakan obat (Maidin, 2012), Tenaga farmasi harus selalu melaksanakan pemberian informasi obat agar terapi pengobatan dapat tercapai dengan baik dan

membuat pasien merasa aman dengan obat yang dibeli dan merasa puas.

Untuk mengetahui kepuasan pasien perlu diketahui lebih dulu kualitas atau mutu pelayanan. Mutu atau kualitas pelayanan terdapat 5 dimensi pokok menurut passuraman yang dikutip Tjiptono (2011), yaitu : dimensi kehandalan (reability), dimensi daya tanggap, dimensi empati, dimensi berwujud dan dimensi jaminan.

Rumah Sakit Ibu Dan Anak Puri Bunda (RSIA PB) Malang merupakan salah satu rumah sakit swasta dibawah PT. Putraning husada yang termasuk kategori rumah sakit tipe C dan merupakan salah satu rumah sakit rujukan, yang berlokasi di Jl. Simpang sulfat utara No. 60 A malang. Rumah sakit ini terdiri dari beberapa unit yaitu unit gawat darurat (UGD), rawat inap, rawat jalan, poli spesialis, kamar

bersalin, kamar operasi, laboratorium, ruang radiologi dan instalasi farmasi rumah sakit (IFRS)

Pelayanan farmasi klinik meliputi pengkajian dan pelayanan resep, penelusuran riwayat penggunaan obat, rekonsiliasi obat, Pelayanan Informasi Obat (PIO), konseling, visite, pemantauan Terapi Obat (PTO), dan Monitoring Efek Samping Obat (MESO). (Permenkes, 2016).

Pelaksanaan pemberian informasi obat di IFRS RSIA Puri Bunda sudah ada Standart Operasional Prosedur (SOP) namun belum dijalankan secara optimal, Selain itu belum ada ruang khusus untuk memberikan informasi obat kepada pasien sehingga menyebabkan kendala bagi pasien ketika memberikan informasi obat karena tidak adanya privasi penyakit yang dideritanya.

sehingga ketika dilakukan terus menerus akan menimbulkan hal yang tidak di inginkan seperti *medication error*.

Medication Error (ME) adalah kejadian yang merugikan pasien seperti obat tidak diberikan, duplikasi, kesalahan dosis atau interaksi obat. Data tentang kejadian *medication error* terutama di indonesia tidak banyak diketahui. Hal tersebut kemungkinan karena tidak teridentifikasi secara nyata, tidak dapat dibuktikan, atau tidak dilaporkan. Selain itu Faktor lain yang berpotensi cukup tinggi untuk terjadinya *medication error* dan sering dijumpai adalah pada pasien dengan penggunaan obat polifarmasi. Pasien yang mendapatkan obat secara polifarmasi harus mendapatkan informasi obat karena pemberian obat secara *polifarmasi* sering

menimbulkan interaksi obat, baik yang bersifat meningkatkan maupun yang meniadakan efek obat dan untuk mencegahnya perlu mendapatkan informasi obat. (Depkes RI, 2014).

Konsumen yang datang di instalasi farmasi RSIA Puri Bunda terdiri dari konsumen rawat inap dan rawat jalan. Pemberian Obat kepada pasien rawat inap diberikan oleh petugas perawat, sehingga untuk

METODOLOGI

Pada penelitian ini populasinya adalah konsumen rawat jalan yang diberikan informasi obat di Instalasi Farmasi RSIA Puri Bunda dengan jumlah rata-rata 2.262 per bulan

Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu sampel diambil berdasarkan ciri atau sifat populasi yang telah diketahui sebelumnya (Notoatmodjo, 2010). Jumlah sampel dalam penelitian ini akan dihitung

mengetahui puas tidaknya konsumen terhadap Pemberian Informasi Obat oleh tenaga farmasi lebih tepat dilakukan kepada konsumen rawat jalan. Konsumen rawat jalan diharapkan dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan farmasi yang diberikan di Instalasi Faemasi Rumah Sakit khususnya Pemberian informasi Obat.

berdasarkan rumus Slovin (Rahmani, 2009). Dalam penelitian ini sampel yang dipilih adalah sampel yang pernah menebus obat minimal satu kali, bisa berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik sehingga dapat mempertanggungjawabkan apa yang telah ia kemukakan (Supardi, 2014).

Definisi operasional pada penelitian ini menggunakan variabel tingkat kepuasan konsumen terhadap

Pemberian informasi obat rawat jalan dan sub variabel yang terdiri dari lima dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi daya tanggap, dimensi empati dimensi berwujud dan dimensi jaminan yang diukur dengan skala likert sangat puas 80%-100% , puas 60%-80%, cukup puas 40%-60%, tidak puas 20%-40%, sangat tidak puas < 20 %.

Data primer diperoleh melalui kuisisioner. Data yang sudah terkumpul akan di validasi untuk menguji kebenaran dari kuisisioner dengan di uji validalitas dan reabilitas kuisisioner. Data sekunder diperoleh dari bagian rekam medik untuk mengetahui jumlah kunjungan konsumen rawat jalan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik pada responden penelitian terbagi menjadi 4 kelompok

yaitu jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan dari jenis kelamin hasil didapatkan responden yang berjenis perempuan sebanyak 61% sedangkan laki-laki 39%. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak pada jenis kelamin perempuan. Hal ini sesuai dengan teori (Gunarsa, 2011) yang menyatakan bahwa perempuan lebih detail melihat penampilan sementara laki-laki cenderung cuek karena itu mereka dianggap lebih fleksibel. Jadi perempuan lebih memperhatikan secara keseluruhan atas pelayanan yang didapatkan dari pada laki-laki.

Berdasarkan usia didapatkan responden yang berusia 17 – 26 sebanyak 26%, responden yang berusia 27 – 36 sebanyak 47%, responden yang berusia 37 – 46 sebanyak 20%, responden yang berusia 47 – 56 sebanyak 7% dan

responden yang berusia 57 – 65 sebanyak 0%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa usia responden terbanyak yaitu usia 27 – 36 yang termasuk kategori dewasa. Menurut (Gunarsa, 2011) yang menyatakan bahwa usia merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Karena dipengaruhi emosional sebagian jumlah orang usia tua dengan penyakit kronik lebih cepat menerima keadaan dari pada usia muda. Hal ini menyebabkan pasien usia tua lebih cepat puas dari pada pasien usia muda.

Berdasarkan hasil responden yang berpendidikan SD sebanyak 6%, responden yang berpendidikan SMP sebanyak 3%, responden yang berpendidikan SMU sebanyak 46%, dan responden yang berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 45%. dapat disimpulkan bahwa pendidikan responden terbanyak adalah SMU.

Tingginya tingkat pendidikan responden menyebabkan tingginya harapan responden pada pelayanan kefarmasian. Hal ini sesuai dengan teori (Rangkuti,2013) yang menyatakan bahwa pendidikan yang lebih tinggi cenderung meningkatkan kesadaran akan status kesehatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan pekerjaan didapatkan 6 responden pekerjaannya sebagai PNS sebanyak (6%), responden pekerjaannya sebagai karyawan swasta sebesar 58 responden (60%), sebanyak 3 responden sebagai wiraswasta (3%), sebanyak 22 responden sebagai ibu rumah tangga (23%), sebanyak 0 responden sebagai pelajar atau mahasiswa (0%) dan 7 responden lain-lain (7%). Menurut (Rangkuti,2013) secara langsung pekerjaan akan mempengaruhi status ekonomi seseorang. Seseorang yang

berpenghasilan tinggi mempunyai minat yang lebih tinggi dalam memilih pelayanan kesehatan.

TINGKAT KEPUASAN PASIEN

Secara keseluruhan, dari hasil penelitian dapat dikatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen rawat jalan terhadap pemberian informasi obat di Instalasi Farmasi RSIA Puri Bunda Malang termasuk dalam kategori puas berdasarkan skala likert.

Sub Variabel	Persentase	Kriteria
Kehandalan	74,4 %	Puas
Daya Tanggap	71,4 %	Puas
Empati	72,5 %	Puas
Berwujud	79,2 %	Puas
Jaminan	73,6 %	Puas

Dimensi kehandalan (*Reliability*) sebagai salah satu dimensi yang dinilai paling penting oleh para pelanggan berbagai jasa. Begitupun dengan pasien sebagai pengguna jasa

kesehatan, menganggap pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit merupakan cermin dari dimensi ini sehingga hal ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien tersebut (Muninjaya, 2011).

Dilihat dari rata-rata prosentase pada dimensi daya tanggap ini diperoleh 71,4% (kriteria puas). Hal ini menunjukkan bahwa konsumen puas dengan ketanggapan yang diberikan oleh petugas farmasi. Zeithaml, Bitner dan Gremler (2009) menyebutkan bahwa dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan bentuk kemauan untuk menolong pelanggan dan menyediakan pelayanan yang cepat. Dimensi ini dimasukkan kedalam kemampuan petugas kesehatan menolong pelanggan dan kesiapannya melayani sesuai prosedur

dan bisa memenuhi harapan pelanggan.

Dilihat dari rata-rata prosentase pada dimensi empati ini diperoleh 72,5% (kriteria puas). pasien puas terhadap petugas farmasi yang memberikan informasi obat tanpa diminta, bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat, petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien. Zeithaml, Bitner dan Gremler (2009) menyebutkan bahwa empati (kepedulian) yang petugas kesehatan berikan akan menyentuh emosi pasien yang tentunya hal ini akan berdampak pada tingkat kepatuhan pasien terhadap rencana pengobatan. Tingkat kepatuhan ini tentunya akan membuat rencana pengobatan berjalan dengan baik hingga tercapainya harapan pasien akan kesembuhan. Dengan tercapainya harapan pasien ini, maka

akan dapat menimbulkan kepuasan pasien tersebut atas pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Dilihat dari rata-rata prosentase pada dimensi berwujud ini diperoleh 79,2% (kriteria puas). Pada dimensi ini memiliki prosentase tertinggi dari dimensi yang lainnya. Hal ini dapat ditingkatkan dengan penyediaan pelayanan berupa kenyamanan ruang tunggu, petugas farmasi memakai pakaian yang rapi dan petugas farmasi mengenakan tanda pengenal yang jelas agar konsumen merasa aman dengan obat yang diberikan oleh petugas farmasi. Berdasarkan teori Muninjaya (2011) yang menyebutkan bahwa dengan tersedianya fasilitas fisik serta perlengkapan yang memadai, maka para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Hal ini tentu akan berimplikasi pada

kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan..

Dilihat dari rata-rata prosentase pada dimensi jaminan ini diperoleh 73,6% (kriteria puas). Hal ini dapat ditingkatkan dengan kemampuan ketersediaan obat, konsumen menerima obat dengan benar dan waktu tunggu obat racikan > 60 menit serta waktu tunggu obat non racikan >30 menit. Zeithaml, Bitner dan Gremler (2009) menyebutkan pengetahuan, sopan santun dan kemampuan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan, Salah satu kebutuhan dasar manusia adalah kebutuhan akan rasa percaya. Seseorang yang tidak percaya akan memiliki kebutuhan terhadap keteraturan dan stabilitas yang sangat berlebihan dan menghindari hal-hal yang bersifat asing dan yang tidak diharapkannya. Begitupun dengan

pasien yang sedang dalam kondisi kurang sehat berarti sedang berada dalam sebuah ancaman, maka mereka akan menuntut pelayanan kesehatan yang memberikan jaminan akan kondisinya seperti pengetahuan, kemampuan, keterampilan, kesopanan dan keamanan prosedur.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan menganalisa dari masing-masing sub variabel yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, *Tangible* dan *Assurance*, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan konsumen rawat jalan terhadap pemberian informasi obat adalah puas (74,2 %).

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang dapat diberikan adalah petugas farmasi menggunakan tanda pengenalan. Disediakan ruangan pemberian informasi obat agar lebih nyaman. Untuk peneliti selanjutnya

agar melakukan evaluasi tingkat kepuasan konsumun rawat jalan terhadap pemberian informasi obat karena kepuasan konsumen akan berubah dengan seiring dengan kebutuhan yang dibutuhkan konsumen tersebut

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto. 2011. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Aksara

Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 2014. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 tahun 2014. Tentang standar pelayanan kefarmasian di Apotek. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.

Depkes RI.2007. *Pedoman Konseling Pelayanan Kefarmasian di Sarana Kesehatan*, Dirjen Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan Depkes RI, Jakarta.

Gunarsa, Singgih.2011. *Psikologi Perawatan*. Jakarta : Gubung Mulia

Kotler, Philip.2011. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat

- Muninjaya, Gde AA. 2011, *Manajemen Mutu Pelaynsan Kesehatan*. Jakarta
- Manurung, L.P. 2010. *Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat Di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Menkes RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 72 tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Nugroho, Y.A. 2011. *It's Easy. Olah Data Dengan SPSS*. Skripta Media Creative. Yogyakarta
- Pariang, N.F.E. 2013. *Peran dan Kesiapan Apoteker Dalam Menyongsong Diberlakukannya Jaminan Kesehatan Nasional Tahun 2014*. Palangka Raya : Ikatan Apoteker Indonesia.
- Rangkuti F. 2013. *Measuring Costumer Satisfaction Gaining Costumer Relationship Strategy : Teknik Mengukur da Strategi Meningkatkan kepuasan Pelanggan*. Jakarta
- Rahmani, V.F. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: RSUD Bhakti Asih Tangerang)*. Institut Pertanian Bogor. Bogor
- Republik Indonesia, 2016, *Peraturan Meteri Kesehatan Republik*

- Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang No. 44 Tahun 2009 tentang rumah sakit*. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Tajuddin, R.S., Sudirman I., Maidin A.2012. Faktor Penyebab Medication Error di Instalasi Rawat Darurat. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Vol.14. No. 04
- Tjiptono, Fandy.2007. Strategi Pemasaran Edisi Kedua. Cetakan Pertama. Yogyakarta : Andi Offset
- Saudah.2012.*Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep Di Rumah Sakit Bhayangkara Kota Palangkaraya*. Universitas Muhammadiyah..Palangka Raya.
- Sunyoto, D. 2012. *Uji Validitas dan Reabilitas. Nula Medika*. Yogyakarta
- Zeithmail, V.A., Bitner,M.J, dan Gremler, D.(2009). *Service Marketing Integrating Costumer Focus Across The Firm (5th ed.)* New York : McGraw-Hill