

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PEMBERIAN
INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS KEDUNGKANDANG KOTA
MALANG**

**THE LEVEL OF SATISFACTION THE CUSTOMERS TO THE
PROVISION OF INFORMATION DRUGS AT COMMUNITY HEALTH
CENTER KEDUNGKANDANG THE CITY OF MALANG**

Fina Safira

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Salah satu standar pelayanan kefarmasian adalah petugas menjelaskan tentang pemberian informasi obat. Pemberian informasi obat meliputi nama obat, dosis obat, aturan pakai, penggunaan obat, penyimpanan obat, dan lain-lain. Tetapi karena terbatasnya jumlah tenaga farmasi, banyak konsumen tidak menerima pemberian informasi obat yang sangat bermanfaat bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pemberian informasi obat di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang yang terdiri dari sikap petugas, penampilan dan kelengkapan resep. Penelitian ini termasuk penelitian survei deskriptif. Hasil penelitian yang didapat bahwa persentase terendah didapat pernyataan tentang petugas memberikan informasi tentang penyimpanan obat sebesar 78,8%, dan presentase tertinggi di dapat dari pernyataan tentang petugas memberikan informasi tentang nama obat sebesar 88,7%. Dari data tersebut dapat disimpulkan tingkat kepuasan konsumen sebesar 84,8%, yang artinya konsumen merasa sangat puas terhadap pemberian informasi.

Kata Kunci : Pemberian informasi obat, tingkat kepuasan konsumen

ABSTRACT

One pharmaceutical service standards are officers explain the provision of information medicine. The information included a drug name, a dose of medicine, rules use, the use of drugs, medicine stock, and other. But, because of the limited number of pharmaceutical power, many patients do not receive some information a drug which is particularly beneficial for patient. This study tempts to determine the level of customer satisfaction to the provision drug information at community health center kedungkandang the city of malang consisting of the officers, appearance and the recipe. The research including research descriptive survey. Research obtained from that the lowest percentage statements about the provided information about medicine stock of 78,8%, and highest in percentage in statement about the provided information about drug name of 88,7%. from the statistic can be conclude from the level of satisfaction of customers as much as 84,8%, which means consumer feel very satisfied with the provision of information.

Keywords : The provision drug information, the level of customer satisfaction

PENDAHULUAN

Pemberian Informasi Obat (PIO) adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Apoteker untuk memberikan informasi secara akurat, jelas dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya dan pasien. Tujuannya yaitu Menyediakan informasi mengenai

Obat kepada tenaga kesehatan lain di lingkungan Puskesmas, pasien dan masyarakat, Menyediakan informasi untuk membuat kebijakan yang berhubungan dengan Obat (contoh: kebijakan permintaan Obat oleh jaringan dengan mempertimbangkan stabilitas, harus memiliki alat penyimpanan yang

memadai) dan Menunjang penggunaan Obat yang rasional.

Memahami kebutuhan dan keinginan dari pasien merupakan suatu kunci dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan aset berharga karena bila pasien puas dengan layanan jasa, pasien akan terus memakai jasa tersebut secara berkala. Kepuasan pasien puskesmas harus menciptakan, mengolah sistem dan memperoleh pasien yang banyak serta kemampuan mempertahankan mutu serta pasien tersebut.

Puskesmas kedungkandang adalah salah satu puskesmas yang terdapat di Kecamatan Kedungkandang. Disamping melayani pasien rawat jalan, puskesmas kedungkandang juga melayani Rawat Inap. Dari 20 orang dalam pengamatan awal ternyata 12 orang orang diantaranya tidak

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan utama untuk membuat gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas KedungKandang di Jl. Raya Ki Ageng Gribig No.142, Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur 65138. Penelitian ini dilakukan pada 25 April – 16 Mei 2019.

mendapatkan pelayanan informasi obat. Menurut standar pelayanan kefarmasian, petugas farmasi harus menjelaskan tentang pelayanan informasi obat. Begitupun juga di puskesmas kedungkandang dilakukan pemberian informasi obat yang berupa informasi tentang nama obat, dosis obat, aturan pakai, dan penggunaan obat. Tetapi karena terbatasnya jumlah tenaga farmasi dan banyaknya jumlah pasien maka, banyak pasien tidak menerima pelayanan informasi obat yang sangat bermanfaat bagi pasien

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pemberian informasi obat di Puskesmas Kedungkandang Kota Malang yang terdiri dari sikap petugas, penampilan dan kelengkapan informasi obat.

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah pasien yang berobat di Puskesmas Kedung Kandang dan mendapatkan pelayanan dari unit farmasi. (Arikunto, 2006) mengatakan apabila subjek kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Dalam penelitian ini, diketahui bahwa pasien yang datang ke Puskesmas Kedung Kandang rata-rata perharinya adalah 170 orang dan dalam satu bulan adalah 4080

orang. Jumlah sampel dari penelitian ini adalah sebanyak 97 orang diambil dari total populasi.

Kriteria eksklusi dari penelitian ini adalah : Pasien yang berusia dengan rentang umur 30 tahun – 50 tahun keatas, mampu membaca dan menulis, bersedia sebagai responden

Jenis Variabel

Variabel dari penelitian ini meliputi kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat yang dijabarkan dalam sub variabel yaitu: sikap petugas, penampilan dan kelengkapan resep.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data primer untuk penelitian. Data yang terkumpul harus cukup valid untuk digunakan agar didapatkan suatu kebenaran. Adapun sumber data dilakukan dengan memberikan daftar pernyataan atau kuesioner yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto,2002).

Dalam melakukan pengumpulan data disusun langkah-langkah kerja sebagai berikut:

1. Membuat persetujuan dengan pasien tentang bersedianya menjadi responden

2. Memberikan lembar kuesioner kepada responden serta didampingi
3. Mengumpulkan kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden
4. Mengecek kelengkapan data responden dan mendapatkan hasil data responden berupa skor tiap responden
5. Menganalisa data yang telah terkumpul dan menarik kesimpulan dari data yang diperoleh

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data sampel sebanyak 97 responden. Adapun data sampel sebagai berikut :

- a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Jenis	Frekuensi	Presentase
Kelamin		
Laki – Laki	28 orang	29 %
Perempuan	69 orang	
n		71 %
Total	97 orang	100 %

- b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 2. Karakteristik berdasarkan usia

Usia	Frekuensi	Presentase
30 tahun	13 orang	13 %
40 – 50 tahun	33 orang	34 %
> 50tahun	51 orang	53 %
Total	97 orang	100 %

c. Tingkat Kepuasan

Pernyataan	Jawaban Responden	Jawaban maksimum	Persen tase	Total per subvar iabel
Sikap petugas				
Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	415	485	85,6%	86,4%
Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	423	485	87,2%	
Penampilan				
Petugas memakai pakaian yang rapi	418	485	86,2%	87,1%
Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas	427	485	88%	
Kelengkapan Informasi Obat				
Petugas memberi informasi tentang nama obat	430	485	88,7%	83,8%
Petugas memberi informasi tentang dosis obat	421	485	86,8%	
Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	422	485	87%	
Petugas memberi informasi tentang frekuensi/interval pemberian obat	400	485	82,5%	
Petugas menyampaikan tentang efek samping obat yang timbul setelah minum obat	405	485	83,5%	
Petugas memberi informasi tentang indikasi/khasiat obat	401	485	82,7%	
Petugas memberi informasi tentang kontraindikasi /kondisi yang berlawanan dengan khasiat obat	389	485	80,2%	
Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	382	485	78,8%	
Total	4933	5820	84,8%	84,8%

Perhitungan dalam analisis data dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel dalam hal perhitungan data. Bagian ini akan menampilkan hasil penelitian yaitu analisis pemberian informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien.

Tabel 3. Tingkat kepuasan konsumen
Pembahasan

Penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian survey deskriptif ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pemberian informasi obat. Dalam hal ini konsumen dipilih secara acak yang terdapat di puskesmas rawat jalan.

Berdasarkan hasil pada tabel 1, presentase terbanyak yaitu berjenis kelamin perempuan. Terlihat bahwa pada umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapat bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki. Menurut Nurjanah (2003) , menyatakan bahwa wanita pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit dibandingkan dengan pria.

Berdasarkan hasil pada tabel 2, presentase terbanyak yaitu berusia > 50 tahun sebesar 53%. Terlihat bahwa

semakin bertambahnya usia berpengaruh pada kondisi fisik seseorang. Menurut Gunarsa (2008), menyatakan bahwa bertambahnya umur seseorang dapat berpengaruh pada kesehatannya, dimana terjadi kemunduran struktur dan fungsi organ, sehingga masyarakat yang berusia lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda.

Berdasarkan hasil pada tabel 3, diperoleh data dengan Untuk prosentase terendah adalah Kelengkapan informasi obat. Penampilan memperoleh skor tertinggi dikarenakan konsumen yang datang menilai dari cara berpakaian yang rapi dan mengenali petugas yang bersangkutan dengan tanda pengenal yang dipakai. Tanda pengenal tersebut mempermudah konsumen yang datang apabila terjadi sesuatu seperti obat belum diterima pasien sedangkan resep sudah diletakkan beberapa jam yang lalu.

Kelengkapan informasi obat mendapat prosentase terendah dikarenakan ada beberapa informasi yang tidak disampaikan pada konsumen terkait obat yang diterima. Salah satunya yaitu penyimpanan obat dan kontraindikasi. Informasi tentang penyimpanan obat tidak selalu diberikan dikarenakan hanya beberapa obat yang membutuhkan

penyimpanan khusus seperti suppositoria yang disimpan dilemari pendingin. Yang kedua yaitu kontra indikasi. Informasi tentang kontra indikasi ada kalanya tidak diberikan kepada konsumen karena dapat menimbulkan ketakutan pada konsumen saat meminum obat tersebut. Dan apabila kelengkapan informasi obat mendapat prosentase yang sedikit bisa terjadi dikarenakan dari beban kerja petugas. Beban kerja petugas seperti waktu akhir pelayanan tidak sesuai dengan apa yang dijadwalkan dan lain-lain. Terkadang ketidaklengkapan informasi obat terjadi karena konsumen tidak memperhatikan informasi yang diutarakan dan konsumen terburu-buru dengan pekerjaan yang lain sehingga memberikan pendapat ke petugas bahwa sudah mengetahui tentang obat tersebut sehingga tidak perlu dijelaskan kembali. Yang ketiga yaitu keramahan petugas pada konsumen. Ada beberapa konsumen mengatakan petugas tidak bersikap ramah, ketidakramahan yang ditunjukkan seperti tidak senyum, menjelaskan dengan nada yang tidak ramah. Kemungkinan ketidakramahan itu terjadi karena beban kerja petugas.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di Puskesmas KedungKandang Kota Malang menunjukkan bahwa konsumen merasa

sangat puas terhadap pemberian informasi obat yang diberikan

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur Penelitian, Suatu Praktek*. Jakarta: Bina Aksara
- Gunarsa, Singgih.(2008). *Psikologi Perawatan*. Jakarta: Gunung Mulia
- Nurjanah, Nununng, 2003. *Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Gambir Tahun 2003*. Skripsi tidak diterbitkan. FKM-UI.
- Peraturan menteri kesehatan republik indonesia nomor 74 tahun 2016 tentang standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas