

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP  
PEMBERIAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI FARMASI RSU  
PINDAD TUREN**

**LEVEL OF SATISFACTION OF OUTPATIENTS BY PROVIDING DRUG  
INFORMATION IN PUBLIC HOSPITALS PINDAD TUREN  
PHARMACEUTICAL INSTALLATION**

---

**Wulan Wahyu Eka Diana**

Akademi Farmasi Putera Indonesia Malang

---

**ABSTRAK**

Pelayanan Informasi Obat (PIO) atau merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi obat, rekomendasi obat yang independen, akurat, komprehensif, terkini, oleh apoteker kepada pasien, masyarakat, professional kesehatan lain, dan pihak-pihak yang memerlukan. Pelayanan kesehatan yang bermutu ialah pelayanan yang menunjang kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemberian informasi obat di Instalasi Farmasi RSU Pindad Turen. Penelitian ini menggunakan metode dengan pendekatan *cross sectional* (potong lintang) yaitu rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan atau sekali waktu. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, sampel dalam penelitian ini adalah 90 sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Hasil dari uji validitas memiliki koefisien korelasi ( $r$  hitung) lebih besar dari  $r$  tabel (0,239) sehingga 25 item pertanyaan tersebut dapat digunakan dalam penyebaran angket penelitian. Sedangkan Uji reliabilitas diketahui nilai *Alpha Cronbach* untuk tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di RSU Pindad Turen adalah sebesar 0.8931 dari total seluruh pertanyaan yang artinya angket cukup reliable. Hasil dari tingkat kepuasan pasien menunjukkan rata-rata 35.11% pada kategori Cukup Puas. Kesimpulan maka di nyatakan pasien merasakan cukup puas dengan pelayanan yang di berikan terkait dengan pemberian informasi obat.

Kata kunci : Tingkat Kepuasan Pasien, Pemberian Informasi Obat (PIO)

**ABSTRACT**

*Information service a drug ( PIO ) or constituting the activity of supplying drugs and the provision of information, a drug that independent recommendations, accurate, comprehensive, latest, by a druggist to the patient, the community, other health professionals, and the that requires. Health services is high quality services that support the patient satisfaction. The purpose of this study is to find the level of satisfaction outpatients against the provision of information of medicine in public hospitals pindad turen pharmaceutical installation This study the use of cross sectional ( cut ) latitudes and plans research by making measurements or observation at the same time or once. Sample taken with uses the technique purposive sampling, the total sample of the research is 90. Data collection is done using a questionnaire. The results of the validity of having a correlation coefficient (  $r$  count ) greater than  $r$  table ( 0,239 ) so 25 items this question can be used in the research survey . While known reliability test value of alpha cronbach to the level of satisfaction patients against the provision of information a drug in public hospitals pindad turen 0.8931 non-competitive purchase will be of the total watchful such questions which means reliable enough. The results of the patient satisfaction level showed an average of 35.11% in the Satisfied Enough category. Conclusions, it was stated that patients felt quite satisfied with the services provided related to the provision of medicine information.*

*Keywords : Patient Satisfaction Level, The provision of information medicine ( PIO )*

## PENDAHULUAN

Salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang mengacu pada konsep *pharmaceutical care* secara nyata dapat dilihat dari kualitas pelayanan informasi obat di apotek. Obat merupakan produk khusus yang memerlukan keamanan yang tinggi bagi pemakainya, sehingga pasien sebagai pengguna obat sangat perlu dibekali informasi yang memadai tentang obat yang dikonsumsi. Pelayanan Informasi Obat (PIO) atau merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi obat, rekomendasi obat yang independen, akurat, komprehensif, terkini, oleh apoteker kepada pasien, masyarakat, profesional kesehatan lain, dan pihak-pihak yang memerlukan (Menkes, 2014). Selain itu, bagi apoteker, pelayanan informasi obat dapat digunakan untuk mengidentifikasi, memecahkan, dan mencegah terjadinya masalah yang berhubungan dengan obat (*drug related problems*) sehingga tujuan terapi yaitu kesembuhan pasien dapat tercapai. Pelayanan informasi obat yang ada saat ini masih berupa cara dan aturan pakai obat.

Pelayanan kesehatan yang bermutu ialah pelayanan yang menunjang kepuasan pasien. Kepuasan menjadi tolak ukur yang penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan, maka dari itu perlu dilakukan survey untuk menunjang seberapa besar tingkat kepuasan pasien tersebut. (Daulay, 2015). Pada dunia kesehatan pelayanan farmasi memiliki standar kepuasan pasien secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95% (Kemenkes, 2016).

Menurut beberapa penelitian menunjukkan bahwa rata-rata 35%-40% pasien tidak puas mengenai komunikasi dengan dokter mereka, dan bahwa aspek perawatan medis yang memberikan kenaikan kepada ketidakpuasan yang paling besar adalah jumlah dan jenis informasi yang diterima. Tingkat kepuasan terendah pada pelayanan kefarmasian di Apotek, Rumah sakit, dan Klinik adalah atribut pemberian informasi

saat obat diserahkan ke pasien. Apoteker bertanggung jawab dalam pelayanan informasi obat belum melaksanakannya dengan baik. Tidak hanya Apoteker, tenaga teknis kefarmasian pun juga bertanggung jawab atas pelayanan informasi obat yang di berikan. Tingginya permintaan obat pasien rawat jalan tentunya pihak rumah sakit di tuntut untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang baik dan maksimal terutama pada pemberian informasi obat.

Dalam penelitian ini tingkat kepuasan pasien ditinjau dari lima dimensi yakni dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangibles*). *Responsiveness* (ketanggapan), yaitu berkaitan kecepatan pelayanan obat. *Reliability* (kehandalan) adalah pemberian informasi obat oleh petugas apotek. *Assurance* (jaminan) adalah jaminan yang di berikan terkait dengan kelengkapan obat dan kemurahan harga obat. *Emphaty* (empati) adalah keramahan petugas apotek. *Tangibles* (bukti langsung) adalah kecukupan tempat duduk di

ruang tunggu apotek, kebersihan ruang tunggu, kenyamanan ruang tunggu. (*Parasuraman dkk.*, 2017).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap Pemberian Informasi Obat di RSU Pindad, Turen dengan mengukur kepuasan pasien maka akan di ketahui mutu pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Klinik tersebut.

## METODE

Penelitian ini di lakukan di wilayah Kecamatan Turen, Kabupaten Malang pada bulan Maret 2019. Penelitian ini menggunakan metode dengan pendekatan *cross sectional* (potong lintang) yaitu rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan atau sekali waktu. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, sampel dalam penelitian ini adalah 90 sampel. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Variabel yang di teliti adalah tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap

pemberian informasi obat. pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji statistik menggunakan uji Validitas dan Reabilitas.

## **PEMBAHASAN**

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 90 responden diketahui jumlah responden terbanyak berjenis kelamin perempuan berjumlah 61 orang (67.78%) , dimana rata-rata responden berumur di 40 sampai di atas 61 tahun, dan paling banyak berusia di atas 61 tahun dengan jumlah 46 orang (51.11%). Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, tingginya pasien rawat jalan yang memeriksakan kandungan, dan jenis penyakit yang lebih banyak dialami oleh pasien perempuan salah satunya adalah penyakit DM (Diabetes Miletus). Hasil ini sesuai dengan penelitian data WHO dan Departemen Kesehatan (2010), bahwa kecenderungan penderita dengan jenis kelamin wanita lebih sering merasa cemas atau khawatir karena dari segi psikologis wanita lebih rentan terhadap perasaan dibandingkan dengan laki-laki dan sesuai dengan pendapat Elizabeth

(2009), bahwa umur seseorang berpengaruh terhadap kesehatannya.

Berdasarkan jenis pendidikan, mayoritas responden memiliki pendidikan SMA dengan memperoleh presentase 38.88%. Hal ini jelas sesuai dengan pendapat Barata, (2006) menyatakan bahwa orang yang bekerja/berpenghasilan tinggi akan cenderung lebih banyak kebutuhan pelayanan kesehatan yang harus terpenuhi dibandingkan dengan orang yang berpenghasilan rendah/tidak bekerja, sedangkan menurut pendapat Budiman (2010) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat maka semakin banyak pula tuntutan dan harapan mereka, baik pada pelayanan kesehatan maupun pada masalah yang berkaitan sehari-hari.

Hasil dari penelitian berdasarkan tiap variabel menunjukkan bahwa variabel kehandalan yang berkaitan dengan kehandalan tenaga teknis kefarmasian dalam menyerahkan obat kepada pasien mayoritas responden merasa sangat puas dengan memperoleh hasil persentase 90% hal ini dapat dinyatakan bahwa

petugas kefarmasian sudah memberikan pelayanan yang cukup baik kepada pasien yang berkunjung ke RSUD Pindad Turen berdasarkan variabel kehandalan.

Pada hasil dari variabel *Responsiveness* (ketanggapan) Pada penelitian yang telah dilakukan, mayoritas responden dengan kategori Puas memperoleh presentase 71.1% hal ini dapat membuktikan bahwa pelayanan yang di berikan baik, sementara masih di dapatkan responden dengan kategori tidak puas hal ini di pengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya adalah keluhan pasien tidak di atasi dengan cepat dan tanggap, faktor tersebut di pengaruhi oleh kurangnya tenaga teknis kefarmasian dan banyaknya pasien yang berkunjung ke RSUD Pindad Turen.

Pada pelayanan yang berkaitan dengan *emphaty* atau memberikan perhatian penuh kepada konsumen yang meliputi perhatian kepada konsumen, perhatian staf secara pribadi kepada konsumen. Pada pelayanan ini mayoritas responden menjawab Puas dengan memperoleh presentase 69.1% hal ini

menunjukkan bahwa petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien dan menggunakan bahasa yang baik dan sopan pada saat memberikan informasi obat.

Pada pelayanan yang berhubungan dengan Bukti Langsung atau wujud langsung Dari hasil penelitian yang di lakukan mayoritas responden menjawab dengan Puas terhadap fasilitas yang di berikan di RSUD Pindad Turen dengan memperoleh presentase 63.1%. Namun terdapat responden yang tidak puas, hal ini di pengaruhi oleh beberapa faktor di antaranya tidak adanya pelayanan informasi obat dalam bentuk brosur, dan pelayanan pada obat racikan yang kurang bersih dan rapi seperti kapsul dan puyer, hal tersebut di pengaruhi oleh tingginya frekuensi resep obat racikan sedangkan pelayanan waktu tunggu pasien resep obat racikan tidak boleh terlalu lama.

Kepuasan pasien juga di pengaruhi oleh bentuk jaminan yang di berikan oleh pelayanan kefarmasian yang ada di RSUD Pindad Turen. jaminan tersebut meliputi

jaminan jika terjadi kesalahan pada saat menyerahkan obat kepada pasien, mayoritas responden menjawab Cukup Puas pada variabel ini, dengan memperoleh presentase sebesar 57.3% hal tersebut di pengaruhi oleh kurang akurat nya informasi yang di berikan petugas kefarmasian pada saat menyerahkan obat kepada pasien. Petugas cenderung lebih sering menjelaskan aturan pakai obat dan tidak dengan indikasi atau dosis, dsb. Sehingga pasien yang menjawab Tidak cukup banyak karena kurang memperoleh informasi yang lengkap.

## **KESIMPULAN**

Responden Puas dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas kefarmasian yang ada di Instalasi Farmasi RSUD Pindad Turen.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Ucapan terimakasih di persembahkan untuk Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

## **DAFTAR RUJUKAN**

Anonim. 1992, Kesehatan, Undang - Undang No 23 tahun 1992. Jakarta

Anonim. 2006, Pedoman Pelayanan informasi Obat Di Rumah Sakit, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.

Anonim. 1990. Buku Pedoman Pengelolaan Instalasi Farmasi Rumah Sakit, DepKes RI. Jakarta.

Daulay, M.A. 2015. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS kesehatan terhadap pelayanan kefarmasian di dua puskesmas di Kota Medan. Skripsi, Fakultas Farmasi, Universitas Sumatera Utara.

Haliman dan Wulandari. 2012. Cerdas Memilih Rumah Sakit. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Kurniawan, W. K., dan Chabib, L., 2010, Pelayanan Informasi Obat Teori dan Praktik, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Menteri kesehatan republik Indonesia.2014."Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek".

Rizal, M.,2014, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap

Pelayanan di Instalasi Farmasi  
Rumah Sakit PKU  
Muhammadiyah Bantul  
Periode Juli– September 2013,  
Universitas Muhammadiyah  
Yogyakarta, Yogyakarta.