

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PEMBERIAN INFORMASI
OBAT DI INSTALASI RAWAT JALAN KLINIK RAWAT INAP SITI
KHODIJAH KOTA BLITAR**

ARTIKEL ILMIAH

OLEH

NURFIDA FEBIYANTI

AKF17178



AKADEMI FARMASI PUTRA INDONESIA MALANG OKTOBER 2020

ARTIKEL ILMIAH

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PEMBERIAN INFORMASI
OBAT DI INSTALASI RAWAT JALAN KLINIK RAWAT INAP SITI
KHODIJAH KOTA BLITAR**

Oleh :

NURFIDA FEBIYANTI

NIM 17178



Pembimbing

Widji Siti Lestari SKM, MM

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PEMBERIAN INFORMASI OBAT
DI INSTALASI RAWAT JALAN KLINIK RAWAT INAP SITI KHODIJAH
KOTA BLITAR**

**LEVEL OF PATIENT SATISFACTION
WITH PROVISION OF MEDICINE INFORMATION
IN INSTALLATION SITI KHODIJAH, BLITAR TOWN CLINIC**

Nurfida Febiyanti, Wiji Lestari SKM, MM

Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang

ABSTRAK

Pemberian Informasi obat merupakan salah satu bagian dari pelayanan informasi obat (PIO), pemberian informasi obat kepada pasien diberikan oleh Apoteker dan Tenaga Teknik Kefarmasian merupakan salah satu rangkaian pelayanan resep dan dilakukan pada waktu penyerahan obat kepada pasien. Pasien akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginannya, kepuasan pasien dapat dilihat dari mutu pelayanan yang terdiri dari Keandalan (*Reliability*) Ketanggapan (*Responsiveness*) empati (*Empathy*).

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi informasi obat di Klinik Rawat Inap Siti Khodijah. Manfaat dari penelitian ini untuk mengembangkan kemampuan menulis ilmiah bagi peneliti dan sebagai bahan evaluasi pemberian informasi obat. Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif dengan populasi sebesar 60 orang semua diambil sebagai sampel. Variable adalah tingkat kepuasan pasien meliputi sub variabel Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*) dan Empati (*Empaty*). Penelitian Tingkat kepuasan terhadap pemberian informasi obat di instalasi rawat jalan Klinik Rawat Inap Siti Khodijah dengan hasil sangat puas 87,07% terdiri dari Keandalan (*Reliability*) sangat puas (84,25%), ketanggapan (*Responsiveness*) (86,89%), empati (*Empathy*) 90,11%.

Kata Kunci : Kepuasan, Pasien, Pemberian Informasi Obat,

ABSTRACT

Provision of drug information is one part of drug information services (PIO), providing drug information to patients provided by pharmacists and pharmaceutical engineering personnel is one of a series of prescription services and is carried out at the time of delivery of drugs to patients. Patients will feel satisfied if they get service that meets their needs and desires, patient satisfaction can be seen from the quality of service which consists of Reliability (*Responsiveness*), empathy (*Empathy*). The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with the provision of drug information at the Siti Khodijah Inpatient Clinic. The benefit of this research is to develop scientific writing skills for researchers and as a material for evaluating the provision of drug information. This study used a descriptive design with a population of 60 people, all of whom were taken as samples. The variable is the level of patient satisfaction which includes the sub-variables Reliability, Responsiveness and Empathy (*Empaty*). Research The level of satisfaction with the provision of drug information at the outpatient installation of Kinik Inpatient Siti Khodijah with very satisfied results of 87.07% consisting of very satisfied reliability (84.25%), responsiveness (86.89%), empathy (*Empaty*) 90.11%.

Keywords: Satisfaction, Patient, Providing Drug Information,

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan Farmasi klinik. Pelayanan kefarmasian semakin berkembang, tidak terbatas hanya pada penyiapan obat dan penyerahan obat pada pasien, tetapi perlu melakukan interaksi maupun komunikasi dengan pasien, dengan melaksanakan pelayanan secara menyeluruh oleh petugas farmasi. Pelayanan Informasi Obat (PIO) kepada pasien merupakan salah satu bagian dari pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor untuk mengevaluasi kepuasan pasien.

Pemberian informasi obat kepada pasien diberikan oleh Apoteker dan atau Tenaga Teknis Kefarmasian merupakan bagian dari Pelayanan Informasi Obat (PIO), adapun fungsi

pemberian informasi obat yaitu supaya pasien lebih memahami tentang terapi yang diperoleh, dengan begitu dapat meningkatkan kesadaran pasien akan kepatuhan minum obat. Ada beberapa aspek dalam pemberian informasi obat yaitu meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metode pemberian, farmako kinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat fisika atau kimia dari obat dan lain-lain (Oktawilova et al., 2019)

Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan rumus (Arikunto 2012,112) Jika jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya di ambil secara keseluruhan jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya.. Dalam penelitian ini karna populasi kurang dari 100 maka jumlah sampel diambil 100% yaitu 60 orang.

Sampel dalam penelitian ini ditentukan yang memenuhi kriteria inklusi, Kriteria inklusi adalah

kriteria dimana subjek penelitian dapat mewakili dalam sampel penelitian yang memenuhi syarat sebagai sampel (Notoatmojo,2002), bersedia menjadi responden, harus bisa baca tulis, sehat jasmani dan rohani.

Definisi operasional pada penelitian ini menggunakan variabel tingkat kepuasan pasien terhadap Pemberian informasi obat di instalasi rawat jalan dan sub variabel yang terdiri dari tiga dimensi yaitu kuesioner.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif. Penelitian ini meliputi menentukan variabel, lokasi penelitian, waktu

dimensi kehandalan, ketanggapan, dan empati, dimensi yang diukur dengan skala Likert sangat puas 80%-100% , puas 70%-80%, kurang puas 70%-60%, tidak puas 60%-40%, sangat tidak puas 40%-20 % . Data primer diperoleh melalui kuisisioner. Data yang sudah terkumpul akan divalidasi untuk menguji kebenaran dari kuesioner dengan di uji validalitas dan reabilitas

penelitian, menentukan sampel. Pada penelitian ini data yang digunakan berupa kuesioner yang akan diisi oleh pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, Usia, dan Pendidikan. Dengan adanya berbagai macam karakteristik tentunya juga bermacam-macam pula keinginan dari masing-masing responden.

Dalam penelitian ini diketahui pasien yang terbanyak adalah jenis kelamin perempuan dengan jumlah 37 orang dengan prosentase 61,66 %. Hal ini karena wanita lebih cepat menderita stres daripada laki-laki hal ini disebabkan karena prolaktin wanita lebih tinggi sehingga dapat

meningkatkan trauma emosional dan stres fisik (Aiska, 2014) perubahan hormonal pada perempuan menyebabkan lebih sering terganggu pada kesehatannya, hal ini mungkin juga karena Klinik Rawat Inap Siti Khodijah dulu adalah rumah bersalin, dimana pelayanan khusus untuk ibuhamil, ibu bersalin, pemeriksaan bayi, sehingga pasien perempuan lebih banyak dari pada pasien laki-laki. Karakteristik berdasarkan usia paling banyak pada usia 17-26 tahun dengan 28 43,33%, pasien yang datang menebus obat usia >60 tahun hanya 5 orang (8,33%). Pasien yang terbanyak usia 17-26 tahun karena penyakit typhus,

Tingkat Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan pada dimensi mutu pelayanan Keandalan (*Reliability*) dengan hasil 84,25% termasuk kategori sangat puas. ketanggapan 86,89% termasuk kategori sangat puas ,empati 90,11 % termasuk kategori sangat Puas.

Dimensi keandalan (*Reliability*) sebagai salah satu dimensi yang paling tinggi skornya adalah pertanyaan tentang “Apakah yang

ISPA, nonpneumonia, dan diare atau penyakit lain yang sering kambuh biasanya menyerang di usia yang produktif. Berdasarkan dari jenis kelamin hasil didapatkan responden yang berjenis perempuan sebanyak 61,66% sedangkan laki-laki 39%. Dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak pada jenis kelamin perempuan. Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir paling banyak yaitu SMA/SMK dengan jumlah 34 responden dan prosentase 56,33%. Peneliti berasumsi pendidikan SMA/SMK berpengaruh pada penentuan pilihan pencarian fasilitas kesehatan dengan harga yang terjangkau

anda rasakan ketika petugas farmasi memberikan informasi tentang penyampaian efek samping yang timbul setelah minum obat? diperoleh prosentase 85,33% hal ini menggambarkan bahwa petugas Farmasi di Klinik Rawat Inap Siti Khodijah mempunyai wawasan yg luas dan cara menyampaikan dengan jelas tentang efek samping. Relative mudah, nyaman dan efisien dalam

mendapatkan produk atau pelayanan. Tetapi jawaban dari pertanyaan “Apakah yang anda rasakan pada waktu Petugas farmasi menjelaskan tentang cara penggunaan obat yang benar? Meskipun masih dalam kategori sangat puas diperoleh prosentase paling rendah yaitu (82,33 %). Karena menurut pengamatan peneliti petugas farmasi dalam menjelaskan cara penggunaan obat tidak selalu ada komunikasi dua arah yaitu tidak ada konfirmasi setelah memberikan informasi penggunaan obat antara lain indikasi obat, waktu penggunaan dan lama penggunaan, efek samping yang di timbulkan.

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan mutu pelayanan dimensi ketanggapan (Reponsiveness) dengan hasil 86,89% termasuk kategori sangat puas. Hasil pertanyaan nomor 6 “Apakah yang anda rasakan ketika petugas farmasi bersedia mengulangi memberikan informasi obat dengan baik jika anda belum mengerti”, diperoleh prosentase paling banyak 88,33%. Berdasarkan pengamatan peneliti petugas farmasi pada umumnya selalu mengulangi

memberikan informasi secara lisan apabila pasien belum mengerti, tetapi petugas farmasi tidak selalu memberikan penjelasan ulang secara tertulis, hal ini terlihat dalam jawaban pertanyaan no 7 tentang “apakah petugas memberikan penjelasan ulang secara tertulis” prosentase paling rendah 84,67%.

Berdasarkan hasil tingkat kepuasan mutu pelayanan dimensi empati dengan hasil 90,11% termasuk kategori sangat puas. Hasil pertanyaan nomor 8 sampai 10 yang membahas tentang diperoleh prosentase 90,11%, menunjukkan mayoritas responden menjawab sangat puas. Hasil prosentase tersebut masuk dalam kategori sangat puas, ini menggambarkan bahwa mampu membina hubungan, perhatian, dan memahami kebutuhan konsumen mempunyai bukti langsung terhadap pasien. Informasi yang diperoleh peneliti setiap pembinaan atau setiap pertemuan di ruang rapat harus selalu menerapkan 3M (senyum,sapa,salam).

KESIMPULAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di Ruang Farmasi Klinik Rawat Inap Siti Khodijah Kota Blitar, dalam kategori sangat puas dengan

prosentase 87,08%, terdiri dari Keandalan (Reliability) 84,25 %. Ketanggapan (Responsiveness) 86,89 %, empati (Empathy) 90,11%

DAFTAR RUJUKAN

- Aiska, S., 2014. Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh pada Tingkat Stres Kerja Perawat di Rumah Sakit Jiwa Grhasia Yogyakarta. Yogyakarta. Univ. Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi.
- Aryani, D., Rosinta, F., 2011. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Bisnis Birokrasi* J. 17.
- Az-zahroh, T.N., 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS J. Penelit. Dan Pemikir. Psikol.* 12, 99–111.
- Harianto, H., Khasanah, N., Supardi, S., 2012. Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. *Pharm. Sci. Res. PSR* 2, 12–21.
- Haynes, A.B., Weisher, T.G., Berry, W.R., Lipsits, S.R., Breizat, A.H.S., Dellinger, E.P., Herbosa, T., 2009. *Alimul, Aziz.* 2007. *Metode Penelitian Keperawatan dan Teknik Analisa Data.* Jakarta: PT Salemba Medika.
- Arikunto, Suhairami. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: PT Rineka Cipta Depkes RI.
2008. *Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Rumah Sakit.* (konsep dasar dan. *Population* 360, 491–499.
- Kusumawati, A., 2011. Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Kasus Hypermart Malang Town Square (Matos) *Analysing the Influence of Experiential Marketing on Customer Satisfaction and Loyalty: the Case of Hypermart Malang Town Square.* J. Manaj. Pemasar. Mod. 75–81.

- Ningsih, S., 2012. Pengaruh Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lembaga Pendidikan Solocom di Surakarta. *Benefit J. Manaj. Dan Bisnis* 15, 125–134.
- Nursalam, N., 2019. Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (87). STIKES PERINTIS PADANG.
- Oktawilova, L., NoriWirahmi, N., Maiyulis, M., 2019. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pemberian Informasi Obat (PIO) Diinstalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Curup Rejang Lebong. *J. Vokasi Keperawatan JVK* 2, 133–140.
- Pujihastuti, I., 2010. Prinsip penulisan kuesioner penelitian. *CEFARS J. Agribisnis Dan Pengemb. Wil.* 2, 43–56.
- Purwaningtyas, H., n.d. Perancangan Klinik Bersalin. *J. Online Mhs. S1 Arsit. UNTAN* 7.