

## **Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pemberian Informasi Obat (Pio) Diinstalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Curup Rejang Lebong**

Listiana Oktawilova<sup>1</sup>, NoriWirahmi<sup>1</sup>, Maiyulis<sup>2</sup>

Prodi D3 Farmasi FMIPA Universitas Bengkulu  
Prodi D3 Keperawatan FMIPA Universitas Bengkulu  
Email: maiyulis@unib.ac.id

### **ABSTRAK**

Pemberian informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi rekomendasi obat yang independen, akurat, tidak bias, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh apoteker. Pelayanan yang didapat dalam instalasi farmasi rumah sakit dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan seperti administrasi, keuangan, pelayanan informasi obat, waktu tunggu obat, serta tenaga kesehatan. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pemberian Informasi Obat di Instalasi Farmasi RSUD Curup Rejang Lebong Berdasarkan survey awal yang dilakukan peneliti terhadap 8 pasien yang telah menebus obat di Instalasi Farmasi RSUD Curup, mengenai bagaimana pelayanan informasi obat di RSUD Curup, didapatkan hasil dengan penilaian tidak puas yang didapat sebanyak 5 orang dan puas 3 orang untuk pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi RSUD Curup. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah *deskriptif analitik* dengan jumlah sampel 98 orang di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Curup pada tanggal 1–30 April 2019. Data dianalisis secara univariat. Hasil penelitian menunjukkan 48% responden tidak puas, 32,7% responden puas terhadap pemberian informasi obat (PIO), 19,3% responden sangat puas terhadap pemberian informasi obat (PIO) di instalasi farmasi rawat jalan RSUD Curup Rejang Lebong.

**Kata kunci: PIO, Tingkat Kepuasan**

### **PATIENT SATISFACTION LEVEL WITH PATIENT INFORMATION SERVICES (PIO) IN PHARMACY DEPARTMENT AT RSUD CURUP REJANG LEBONG**

#### **ABSTRACT**

Provision of Drug Information (PIO) is an activity to provide and provide information on drug recommendations that are independent, accurate, unbiased, up to date and comprehensive carried out by pharmacists. Services obtained in hospital pharmacy installations can be in the form of interactions with medical services, patients, the overall health care system such as administration, finance, drug information services, drug waiting times, and health workers. The aim of the study was to find out the level of patient satisfaction with the provision of drug information at the pharmacy installation in RSUD Curup Rejang Lebong. Based on the initial survey conducted by researchers on 8 patients who had redeemed medicine at Curup Hospital Pharmacy Installation, regarding how the drug information service in Curup Hospital was obtained with a dissatisfied assessment obtained as many as 5 people and satisfied 3 people to service drug information in Curup Hospital Pharmacy Installation. The type of research used in this study was descriptive analytic with a sample of 98 people at outpatient pharmacy installation at Curup Hospital on April 1-30, 2019. Data were analyzed univariately. The results showed 48% of respondents were dissatisfied, 32.7% of respondents were satisfied with the provision of drug information (PIO), 19.3% of respondents were very satisfied with the provision of drug information (PIO) at outpatient pharmacy installation at Curup Rejang Lebong Hospital. Conclusions, almost all respondents were dissatisfied with the provision of drug information at the outpatient pharmacy installation at Curup Rejang Lebong Hospital.

**Keywords: PIO, Satisfaction Level**

## Pendahuluan

Kepuasan pasien menjadi bagian yang integral dan menyeluruh dari kegiatan layanan kesehatan, artinya pengukuran tingkat kepuasan pasien menjadi kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari layanan kesehatan<sup>1</sup>. Kepuasan pasien dalam menggunakan jasa instalasi farmasi merupakan cerminan hasil dari mutu. Pelayanan kesehatan yang diberikan di instalasi farmasi. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pelayanan medis, pasien, sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan seperti administrasi, keuangan, pelayanan informasi obat, waktu tunggu obat, serta tenaga kesehatan.

Pelayanan yang didapat dalam Instalasi Farmasi Rumah Sakit dapat berupa interaksi dengan Pelayanan medis, pasien, sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan seperti administrasi, keuangan, pelayanan informasi obat, waktu tunggu obat, serta tenaga kesehatan. Pelayanan informasi obat didefinisikan sebagai kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, komprehensif, terkini oleh apoteker kepada pasien, masyarakat maupun pihak yang memerlukan di rumah sakit. Pelayanan informasi obat meliputi penyediaan, pengolahan, penyajian, dan pengawasan mutu data atau informasi obat dan keputusan profesional. Pelayanan informasi obat harus benar, jelas, mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana, dan terkini sangat diperlukan dalam upaya penggunaan obat yang rasional. Oleh pasien<sup>3</sup>. Hal-hal yang termasuk dalam Informasi Obat meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metode pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan *alternative*, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga, sifat Fisika atau kimia dari obat dan lain-lain. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi RSUD Curup Rejang Lebong.

## Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *Deskriptif*. Penelitian *deskriptif* merupakan

metode yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki<sup>5</sup>. Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Curup Kabupaten Rejang Lebong selama satu bulan terhitung sejak tanggal 15 April–5 Mei 2019. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang datang ke instalasi farmasi RSUD Curup Rejang Lebong berjumlah 3.251 orang. Berdasarkan hasil perhitungan sampel dapat diketahui bahwa banyaknya responden yang akan diteliti sebanyak 98 orang.

## Hasil Penelitian

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dilihat dari tingkat pendidikan, jenis kelamin, jenis pekerjaan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan, Pekerjaan, Jenis Kelamin di Unit Farmasi RSUD. Curup Kabupaten Rejang Lebong tahun 2019

Karakteristik Responden	F	%
Pendidikan tinggi SMA	21	22
SLTP	51	52
SD	10	10
Jumlah	16	16
Jumlah	98	100
Jenis kelamin Laki-laki	65	66
Jenis kelamin perempuan	33	34
Jumlah	98	100

PNS	21	22
Wirasta	11	11
Swasta	14	14
Petani	21	22
Ibu Rumah Tangga	31	31
Jumlah	98	100

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa dari 98 orang responden terdapat 51 (52%) responden berpendidikan SMA, dan 16 (16%) responden berpendidikan sekolah dasar(SD). Berdasarkan jenis kelamin diketahui 65 (66%) berjenis kelamin perempuan, berdasarkan pekerjaan terdapat 31 (31%) bekerja sebagai iburumah tangga.

Tabel 2. Analisis Tingkat Kepuasan berdasarkan dimensi *reliability* (keandalan) di Unit Farmasi RSUD. Curup Kabupaten Rejang Lebong tahun 2019

Tingkat kepuasan	Jumlah	Persen (%)
Tidak puas	48	49
Puas	24	34,7
Sangat puas	16	16,3
	98	100

Berdasarkan tabel 2, dari 98 responden terdapat 48 orang (49%) responden menyatakan tidak puas terhadap dimensi *reliability* dan 16 (16,3%) orang, menyatakan sangat puas.

Tabel 3. Analisis Tingkat Kepuasan berdasarkan dimensi *responsiveness* (ketanggapan) di Unit Farmasi RSUD. Curup Kabupaten Rejang Lebong tahun 2019

Tingkat kepuasan	Jumlah	Persen (%)
Tidak	50	51

Tingkat kepuasan	Jumlah	Persen (%)
Puas	34	34,7
Sangat puas	14	14,3
	98	100

Berdasarkan tabel 3. diatas tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi *responsiveness* dari 98 responden terdapat 50 (51%) responden menyatakan tidak puas dan 14 (14,3%) responden menyatakan sangat puas

Tabel 4. Analisis Tingkat Kepuasan berdasarkan dimensi *Assurance* (jaminan) di Unit Farmasi RSUD. Curup Kabupaten Rejang Lebong tahun 2019

Tingkat kepuasan	Jumlah	Persen (%)
Tidak puas	49	50
Puas	28	28,6
Sangat puas	21	21,4
	98	100

Berdasarkan tabel 4. Diatas tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi *assurance* dari 98 responden terdapat 50 orang (49%) responden menyatakan tidak puas, dan sebanyak 21 orang (21,4 %) responden sangat puas pemberian informasi obat dalam dimensi *emphaty*.

Tabel 5. Analisis Tingkat Kepuasan berdasarkan dimensi *emphaty* di Unit Farmasi RSUD. Curup Kabupaten Rejang Lebong tahun 2019

Tingkat	Jumlah	Persen (%)
---------	--------	------------

kepuasan		
Tidak puas	48	49
Puas	21	21,4
Sangat puas	29	29,6
	98	100

Berdasarkan tabel 5. diatas tingkat kepuasan responden berdasarkan dimensi *emphaty* dari 98 responden terdapat 48 (49%) responden menyatakan tidak puas dan 21 (21,4%) responden menyatakan s puas .

## PEMBAHASAN

Hasil penelatian berdasar kan Tabel 2. didapatkan bahwa dari 98 responden terdapat 16,3% responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan dilihat dari dimensi *reability* (keandalan). Hal ini terjadi karena sumber daya manusia yang ada di instalasi rawat jalan RSUD Curup cukup untuk melayani pasien dalam pemberian obat. Dimana di Instalasi farmasi rawat jalan terdapat 1 orang apoteker dan 3 tenaga teknis kefarmasian bagian pelayanan resep, 2 orang tenaga kefarmasian bagian *enty resep*.

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi diketahui terdapat hari – hari tertentu dimana jumlah pasien sebanding dengan jumlah sumber daya manusia yang ada sehingga dalam melayani pasien terutama dalam pelayanan pemberian informasi obat dapat dilakukan dengan maksimal. Penyampaian informasi obat dilakukan oleh tenaga kefarmasian dengan jelas dan cepat dalam menanggapi pertanyaan yang diberikan oleh pasien. Hal ini lah yang membuat pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan pemberian informasi obat.

Suatu perusahaan atau rumah sakit sangat tergantung pada sumber daya manusia (SDM). Pengetahuan dan keahlian yang

dimiliki petugas sangat penting bagi perusahaan atau rumah sakit untuk memenuhi harapan pelanggan (pasien) dalam strategi pelayanan yang diberikan. Sumber daya manusia farmasi rumah sakit dapat mempengaruhi kualitas pelayanan farmasi dirumah sakit, berdasarkan penyelenggaraan pelayanan kefarmasian dilaksanakan oleh tenaga farmasi professional yang berwenang berdasarkan undang-undang memenuhi syarat baik dari segi aspek hukum, strata pendidikan, kualitas maupun kuantitas dengan jaminan kepastian adanya peningkatan pengetahuan, keterampilan dan sikap eprofesionalanterusmenerus dalam rangka menjaga mutu profesi dankepuasan pelanggan<sup>7</sup>. Hasil peneltian juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Harianto di Jakarta padat tahun 2005 dengan judul“Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta”.Pasien Apotek Kopkar sangat puas terhadap keramahan petugas, dan kebersihan ruang tunggu, pasien juga cukup puas terhadap kecepatan pelayanan obat, kecepatan pelayanan kasir, kelengkapaninformasi obat, kemurahan pelayanan obat, kecukup an tempat duduk, dan kenyamanan ruang tunggu dan kipas angin dan AC, dan pasien cukup puas terhadap ketersediaan televisi<sup>8</sup>. Salah satu factor yang mempengaruhi kepuasaan adalah kualitas pelayanan terhadap pasien. Pasien akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik, ramah dan sesuai dengan yang diharapkan. Harapan masyarakat sekarang apabila berobat di pelayanan kesehatan, selain

mengharapkan lebih dari sekedar suatu pengobatan yang tepat, juga mereka ingin merasakan kepuasan dalam hal pelayanan petugas yang profesional, ramah, ikhlas, bermutu dan antusias, termasuk pelayanan informasi obat<sup>9</sup>. Pelayanan kesehatan dipandang baik karena petugasnya ramah, bersahabat, sabar, dan komunikatif, sebaliknya jika pelayanan kesehatan dianggap kurang baik karena petugasnya kasar dan berbica kurang sopan<sup>10</sup>.

Tingkat kepuasan pasien dapat diukur melalui keramahan pegawai. Pentingnya bagi instalasi farmasi rumah sakit untuk memberikan jaminan yang baik kepada pasien terhadap pelayanan dalam pemberian informasi obat dengan memberikan obat yang tepat sesuai dengan kebutuhan pasien.

Pemberian informasi tentang indikasi, cara pakai, dan efek samping obat juga ikut memberikan andil dalam meningkatkan kepuasan pasien<sup>11</sup>. Tenaga kefarmasian harus memberikan informasi obat yang benar, jelas dan mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini. Informasi obat yang diserahkan oleh tenaga penyerah obat (*drug dispenser*) kepada konsumen disebut berkualitas apabila informasi mencakup keterangan mengenai obat yang mencakup komponen informasi utama tentang obat.

Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit yang telah ditetapkan dalam SK Menkes Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 merupakan parameter yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan informasi obat dan macam informasi obat yang disampaikan oleh petugas penyerah obat di instalasi farmasi. Pelayanan informasi obat dari Apoteker kepada pasien belum maksimal dikarenakan waktu pelayanan informasi obat yang terbatas dan informasi obat yang diberikan tidak menjelaskan semua hal tentang obat yang digunakan oleh pasien. Pentingnya memberikan informasi yang jelas tentang penyakitnya kepada pasien juga akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kesehatan, karena kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil optimal bagi pasien dalam pelayanan kesehatan dengan memperhatikan

kemampuan pasien dan keluarga. Perhatian antara kebutuhan pasien tercapai keseimbangan sebaik-baiknya antara rasa puas dan tidak puas. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh responden memberikan dampak terhadap instalasi farmasi rawat jalan dimana jumlah kunjungan pasien yang mengambil obat di instalasi farmasi rawat jalan setiap bulan mengalami penurunan. Hal ini akan memberikan dampak pada pendapatan bagi instalasi farmasi maupun bagi pihak RSUD Curup Rejang Lebong. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan pemberian informasi obat di instalasi farmasi rawat jalan harus dilakukan berbagai upaya seperti menambah sumber daya manusia sehingga beban kerja dapat berkurang dan petugas kefarmasian dapat memberikan pelayanan dengan optimal, selain itu pemberian promosi kesehatan tentang obat dilakukan setiap minggunya dan pemasangan banner ataupun poster tentang informasi obat dapat dipasang di setiap ruang tunggu pada instalasi farmasi rawat jalan sehingga pasien mengerti dan memahami informasi apa saja yang harus diketahui oleh mereka.

## Simpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Instalasi Farmasi RSUD Curup maka didapatkan hasil yaitu : Sebanyak 49% responden menyatakan tidak puas terhadap dimensi *reliability* atau kehandalan pada pemberian informasi obat (PIO), Sebanyak 51% responden menyatakan tidak puas terhadap dimensi *responsiveness* pada pemberian informasi obat (PIO), Sebanyak 49% responden menyatakan tidak puas terhadap dimensi *assurance* pada pemberian informasi obat (PIO), Sebanyak 49% responden menyatakan tidak puas terhadap dimensi *emphaty* pada pemberian informasi obat (PIO),

Sebanyak 48% responden tidak puas terhadap pelayanan dimensi *empaty*

### Daftar Pustaka

Ingga.2011.*Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD BudhiAsih2010[tesis]*.Jakarta: UniversitasIndonesia.

Hariato, Khasana Nana, dan Supardi Sudibyo. 2005. *Kepuasan pasien terhadap pelayanan resep di apotek kopkar rumah sakit budhi Jakarta*. Diakes dari <https://www.google.com/search>.

Pohan,Imbalo.S.2007.*Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan* . EGC :Jakarta.

Pradono,J.danSulistiyowati,N.2014. *Hubungan antaraTingkat Pendidikan, Pengetahuan Tentang Kesehatan Lingkungan, Perilaku Hidup Sehat dengan Status Kesehatan: StudiKorelasi pada PendudukUmur10-24 tahundiJakartaPusat*. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Surakarta: Surakarta

PERMENKES RI. 2016. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No72 tahun 2016 tentang StandarPelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta:Jakarta.

Departemen Kesehatan RI, 2004,*Keputusan Menteri Kesehatan RepublikIndonesia Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004,* tentang StandarPelayanan Farmasi diRumah Sakit, Jakarta

