

Artikel

# TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS SAWAH LEBAR KOTA BENGKULU

Yumita <sup>1</sup>, Rose Intan Perma Sari <sup>2\*</sup>, Oki Hermansyah<sup>3</sup>, Heti Rais Khasanah<sup>4</sup>

<sup>1-3</sup> Program Studi D3 Farmasi, Universitas Bengkulu

<sup>4</sup> Program Studi D3 Farmasi, Poltekkes Kemenkes Bengkulu

\* Corresponding author : roseintan@unib.ac.id

Didaftarkan:02 April 2023; Diterima: 10 April 2023; Dipublikasikan: 30 April 2023

**Abstrak:** Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan tingkat pertama yang paling dekat dengan masyarakat. Pelayanan Informasi Obat (PIO) yang diberikan di Puskesmas oleh tenaga farmasi yang berkaitan dengan penggunaan obat secara tepat, aman dan rasional bertujuan untuk mencegah terjadinya *medication error* dalam penggunaan obat. Kepuasan pasien merupakan salah satu tolak ukur yang digunakan untuk mengukur keberhasilan layanan kefarmasian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat berdasarkan aspek kehandalan (reability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (emphaty), dan penampilan (tangible) di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Sampel pada penelitian ini sebanyak 85 responden yang diperoleh dengan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat berdasarkan aspek kehandalan kategori puas (74,56%), aspek ketanggapan kategori puas (80,06%), aspek empati kategori puas (80,94%), aspek bukti fisik kategori puas (75,24%), dan aspek jaminan kategori puas (73,09%). Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat berdasarkan lima aspek dimensi pelayanan adalah puas (76,78%).

**Kata Kunci:** Kepuasan pasien, Pelayanan Informasi Obat, Puskesmas

## 1. Pendahuluan

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang paling dekat dengan masyarakat. Untuk meningkatkan kesehatan masyarakat puskesmas memiliki tugas utama melaksanakan upaya pelayanan kesehatan dasar, salah satunya pelayanan kefarmasian. Menurut Permenkes nomor 74 tahun 2016 bahwa pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Akibat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta tuntutan pasien dan masyarakat saat ini pelayanan kefarmasian telah bergeser dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (drug oriented) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (patient oriented) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (pharmaceutical care) [1].

Pelayanan Informasi Obat (PIO) wajib diberikan oleh tenaga farmasi yang berkaitan dengan penggunaan obat yang diserahkan kepada pasien dan penggunaan obat secara tepat, aman dan rasional atas permintaan masyarakat. Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu yang dapat menurunkan ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat. Selain masalah kepatuhan, pasien juga mengalami efek yang tidak diinginkan dari penggunaan obat. Dengan memberikan informasi obat kepada pasien maka masalah terkait obat seperti penggunaan obat tanpa indikasi, dosis obat terlalu tinggi, dosis subterapi, serta interaksi obat dapat dihindari [2].

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan [3]. Dasar pertimbangan kepuasan pasien salah satunya kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan pasien terhadap barang dan jasa yang diperolehnya menunjukkan bahwa pasien sering tidak puas dengan jumlah informasi yang mereka terima dari tenaga kesehatan. Kepuasan merupakan pengukuran secara luas kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik. Mengingat Jenis publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka survei kepuasan masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai [4].

Puskesmas Sawah Lebar terletak di jalan Sepakat, Kecamatan Ratu Agung. Wilayah kerja puskesmas Sawah Lebar meliputi 3 kelurahan yaitu kelurahan Sawah Lebar, Sawah Lebar Baru dan Kebun Tebeng. Pada survei pendahuluan dan dari data rekapan resep diketahui bahwa setiap bulan resep yang dilayani apotek puskesmas Sawah Lebar kota Bengkulu yaitu 550 resep perbulan yang dilayani oleh 2 Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK). Sehingga pasien dalam jumlah besar tiba di apotek secara bersamaan mengakibatkan proses pengerjaan resep berjalan lambat dan juga dalam pelayanan informasi obat jarang dilakukan kepada pasien karena beberapa faktor diantaranya kurangnya tenaga kefarmasian dipuskesmas tersebut dengan kunjungan pasien yang cukup banyak. Oleh karena itu, pada penelitian ini peneliti merasa tertarik ingin mengetahui seberapa puas pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu.

## **2. Material dan Metode**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang menebus resep di depo farmasi Puskesmas Sawah Lebar Kecamatan Ratu Agung Kota Bengkulu. menggunakan metode Purposive Sampling dimana metode ini menggunakan kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam memilih sample sebanyak 85 sample. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin yang telah memenuhi kriteria inklusi yaitu responden yang bersedia mengisi kuesioner, dapat berkomunikasi dengan baik, serta usia 15 tahun ke

atas. Instrumen penelitian yang digunakan berupa lembar kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian. Penilaian tingkat kualitas pelayanan informasi obat pada pasien diukur berdasarkan lima aspek yaitu aspek kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Penelitian ini dilakukan penilaian menggunakan skala likert.

### 3. Hasil dan Pembahasan

**Tabel 1.** Tingkat kepuasan pasien dalam aspek kehandalan

No	Pernyataan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Presentase
1.	Petugas memberi informasi tentang nama obat	355	425	83,53%
2.	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	305	425	71,76%
3.	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	362	425	85,18%
4.	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	309	425	72,70%
5.	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa	283	425	66,59%
6.	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah meminum obat	272	425	64%
7.	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien	355	425	83,53%
8.	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	294	425	69,18%

Rata-rata

74,56%

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 1 yang terdiri dari 8 pertanyaan dapat dilihat bahwa pada aspek kehandalan presentase kepuasan rata-rata (74,56%) data ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas. Hal ini terjadi dikarenakan petugas farmasi sudah baik menjelaskan tentang nama obat, dosis obat, dan cara pemakaian obat. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas harus menjamin ketersediaan obat dan sumber daya manusia yang dapat memberikan pelayanan informasi obat dengan baik. Melihat tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini dapat dikatakan bahwa petugas farmasi sudah terampil dalam memberikan pelayanan informasi obat, akan tetapi pada kuesioner nomor 6 terdapat nilai paling kecil yaitu 64% dikarenakan petugas farmasi jarang menjelaskan efek samping yang timbul setelah minum obat. Hal ini sejalan dengan penelitian Novriyatiin S. *et al.* [5], dimensi ini bertujuan mengetahui apakah pasien puas terhadap pelayanan kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit tentang kecepatan pelayanan obat, obat tersedia dengan lengkap, petugas apotek melayani dengan ramah dan tersenyum dan selalu siap membantu. Indeks tingkat kepuasan pada dimensi ini di Instalasi farmasi RSUD Dr. Murjani Sampit sebesar 65,6% yang artinya pasien merasapuas. Sebaiknya petugas farmasi lebih meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat terutama pada penjelasan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat.

**Tabel 2.** Tingkat kepuasan pasien dalam aspek ketanggapan

No	Pernyataan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Presentase
1.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	354	425	83,29%
2.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	347	425	81,65%
3.	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	313	425	73,65%
4.	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	347	425	81,65%
	Rata-rata			80,06%

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 2 yang terdiri dari 4 pertanyaan dapat dilihat bahwa pada aspek ketanggapan presentase kepuasan rata-rata (80,06%) sehingga dapat diketahui bahwa pasien merasa puas. Hal ini terjadi dikarenakan petugas farmasi cepat dan tanggap dalam melayani pasien serta setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, tenaga kefarmasian harus mampu cepat dan tanggap dalam melakukan komunikasi dengan pasien dalam menyelesaikan masalah. Melihat tingkat kepuasan pasien pada dimensi ini dapat dikatakan bahwa petugas farmasi sudah cukup cepat dan tanggap dalam melayani pasien. Pada hasil penelitian terdapat nilai paling kecil pada kuesioner nomor 3 yaitu 73,65%, petugas farmasi kurang dalam memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta. Hal ini sejalan dengan penelitian Einurkhayatun, *et al.* [6], juga mendapat nilai 77,0% dalam aspek ketanggapan.

**Tabel 3.** Tingkat kepuasan pasien dalam aspek jaminan

No	Pernyataan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Presentase
1.	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa di pertanggung jawabkan	308	425	72,47%
2.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat	340	425	80%
3.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	284	425	66,82%
Rata-Rata				73,09%

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 3 yang terdiri dari 3 pertanyaan dapat dilihat bahwa pada aspek jaminan presentase kepuasan rata-rata 73,09% sehingga dapat diketahui bahwa pasien merasa puas. Hal ini terjadi dikarenakan petugas farmasi memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam melakukan pelayanan serta memberikan informasi obat yang akurat. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, tenaga kefarmasian harus memberikan informasi dan edukasi yang baik kepada pasien sehingga obat yang diberikan sesuai dengan resep dan obat terjamin kualitasnya. Sangat penting bagi petugas farmasi memberikan jaminan yang baik kepada pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Akan tetapi terdapat nilai paling kecil pada pertanyaan nomor 3 yaitu 66,82% dikarenakan petugas farmasi kurang dalam memberikan jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat kepada pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Prihartini N. *et al.* [7], yang menyebutkan penelitian di RS Sumber Waras Jakarta aspek bukti fisik mempunyai skor kepuasan

terendah, penelitian yang dilakukan di Puskesmas variabel yang berpengaruh secara bermakna terhadap kepuasan konsumen adalah bukti fisik. Oleh karena itu petugas farmasi harus memberikan jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat kepada pasien.

**Tabel 4.** Tingkat kepuasan pasien dalam aspek empati

No	Pernyataan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Presentase
1.	Petugas di Apotek memakai pakaian yang rapi	361	425	84,95%
2.	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas	347	425	81,65%
3.	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	353	425	83,06%
4.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan obat	300	425	70,59%
5.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	359	425	84,47%
Rata-rata				80,94%

Berdasarkan tabel 4 yang terdiri dari 5 pertanyaan dapat dilihat bahwa pada aspek empati presentase kepuasan rata-rata 80,94% sehingga dapat diketahui bahwa pasien merasa puas. Hal ini terjadi dikarenakan petugas farmasi memakai pakaian yang rapi serta memberikan perhatian yang sama ke semua pasien. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian bahwa tenaga teknis kefarmasian harus memberikan perlakuan yang sama dengan tidak membedakan suku, bangsa, agama, status sosial dan ras. Kepedulian petugas farmasi sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pada hasil penelitian terdapat nilai paling kecil pada kuesioner nomor 4 yaitu 70,59%, dimana petugas farmasi kurang dalam bersikap ramah serta sopan dalam memberikan obat kepada pasien. Hal ini sejalan pada penelitian Gaghana *et al.* [8], yang menyebutkan hasil dari kepuasan pasien padadimensi empati yaitu 55,7% yang berarti pasien puas terhadap pelayanan yang dibeikan. untuk kedepanya agar petugas farmasi dapat lebih memberikan pelayanan kepada pasien dengan bersikap ramah serta sopan agar pasien merasa nyaman dalam menerima pelayaan dari puskesmas untuk kedepanya yang lebih baik.

**Tabel 5.** Tingkat kepuasan pasien dalam aspek penampilan

No	Pernyataan	Skor Perolehan	Skor Maksimal	Presentase
----	------------	----------------	---------------	------------

1.	Tersedianya ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat	276	425	64,95%
2.	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman	351	425	82,59%
3.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	362	425	85,18%
4.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	290	425	68,23%
	Rata-rata			75,24%

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel 5 yang terdiri dari 4 pertanyaan dapat dilihat bahwa pada aspek penampilan presentase kepuasan rata-rata 75,24% sehingga dapat diketahui bahwa pasien merasa puas. Hal ini terjadi dikarenakan petugas farmasi menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti serta dalam pelayanan informasi obat diberikan kenyamanan dalam ruangan. Hal ini sejalan dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, yang dituntut untuk memiliki fasilitas ruang yang memadai dalam hal ini agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian. Pada hasil penelitian terdapat nilai paling kecil pada kuesioner nomor 1 yaitu 64,95% dikarenakan petugas farmasi belum sepenuhnya menyediakan ruangan khusus untuk pelayanan informasi obat kepada pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian Gaghana, *et al.* (8) yang menyebutkan hasil dari kepuasan pasien pada dimensi bukti fisik yaitu 66% yang berarti pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaiknya petugas farmasi menyediakan ruangan khusus bagi puskesmas dalam pelayanan informasi obat yang diberikan kepada pasien agar kedepannya konsultasi terhadap pasien lebih nyaman.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu pada aspek kehandalan (74,56%), aspek ketanggapan (80,06%), aspek jaminan (73,09%), aspek empati (80,94%) dan aspek penampilan (75,24%), berdasarkan rata-rata dari lima aspek dimensi secara keseluruhan dengan presentase (76,78%) yaitu dengan kategori puas.

#### Daftar Pustaka

1. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. **2016**. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Depkes RI. Jakarta.
2. Adityawati R. Latifah E. Hapsari W. S. **2016**. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan di Instansi Farmasi Puskesmas Garbag I. *Jurnal Farmasi Sains & Praktisi*. 1 (2) : 6-10.

3. Pohan I. S. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar, Pengertian dan Penerapan*. EGG. Jakarta. Indonesia. **2007**; hal. 1-567.
4. Manurung L.P. **2010**. *Analisis Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Minat Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010*. Tesis FKM Universitas Indonesia, Jakarta.
5. Novriantiin S. Ardhany S.D. Aliyah S. **2018**. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RDUD Dr. Murjani Sampit, *Borneo Journal Of Pharmacy*, 1 (1) : 22-26.
6. Einurkhayatun B. Suryoputro A. Fatmasari E. Y. **2017**. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4) : 33-42.
7. Prihartini N. Yuniar y. Susyanty A. L. Raharni. **2019**. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 10 (1) : 42-49.
8. Gaghana, Veicy F. Siagian, Iyone E. T. Palandeng, Henry M. F. & Monintja T. **2014**. Tingkat kepuasan pasien Universal Coverage terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Tuminting Manado. *Jurnal Kedokteran Komunitas Dan Tropik*, 2(1).