

## TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT HIPERTENSI (AMLODIPINE 5 MG) DI KLINIK NUR ICHSAN TAHUN 2019

\*)Zulfiah

\*)Akademi Farmasi Sandi Karsa Makassar

\*)Program Studi D-III Farmasi Sandi Karsa Makassar

### ABSTRAK

Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker untuk memberi informasi secara akurat, tidak bias dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya dan pasien. Kepuasan pasien merupakan tolak ukur dari suatu pelayanan. Kepuasan akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal dengan memperhatikan kemampuan pasien dan perhatian terhadap keluhan pasien. Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif analitik dengan metode observasi data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara, yang bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Hipertensi ( Amlodipine 5 Mg ) di Klinik Nur Ichsan Tahun 2019. Penelitian ini dilakukan pada bulan September - Oktober dengan jumlah sampel sebanyak 150 orang. Penilaian kepuasan terdiri dari 3 pilihan, yaitu sangat puas 79%-100%, puas 56%-78% dan tidak puas 33%-55%. Hasil penelitian menunjukkan 598jumlah jawaban responden sangat puas, 834jumlah jawaban responden puas, dan 68jumlah jawaban responden tidak puas. Jadi hasil Poin yang diperoleh 3.530 (78%) menyatakan puas dengan jumlah jawaban akan pelayanan dan selebihnya kurang puas.

**Kata Kunci:** Kepuasan, Pasien, Pelayanan Informasi Obat Amlodipine

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker untuk memberi informasi secara akurat, tidak biasa dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya dan pasien (Permenkes, 2016).

Obat adalah bahan atau paduan bahan, termasuk produk biologi yang digunakan untuk mempengaruhi atau menyelidiki sistem fisiologi atau keadaan patologi dalam rangka penetapan diagnosis, pencegahan, penyembuhan, pemulihan, peningkatan kesehatan dan kontrasepsi untuk manusia (Permenkes, 2016).

Obat amlodipine adalah obat anti hipertensi (penurun tekanan darah tinggi) yang paling sering digunakan, bekerja dengan cara mengendurkan pembuluh darah. Amlodipine dapat di kombinasikan dengan diltiazem sehingga juga bermanfaat meredakan keluhan sakit dada akibat penyempitan pembuluh koroner (penyumbatan aliran darah ke jantung) (Wita, 2016).

Kepuasan menurut kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa puas, perihal (yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mendapatkan pelayanan suatu program atau jasa, serta terpenuhinya kebutuhan yang sesuai dengan harapannya.

Pengukuran kepuasan pasien adalah salah satu pendekatan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan. Menurut konsepnya kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi terhadap hasil suatu produk dengan harapannya. Kualitas pada pelayanan yang baik serta kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator keberhasilan pada pelayanan kesehatan (Krisnawati, 2016).

Dari observasi sebelumnya banyak masyarakat atau pasien sekarang ini yang kurang memahami informasi obat yang digunakan seperti obat amlodipine karena kurangnya penjelasan dari petugas apotek dan juga kurangnya pertanyaan dari pasien itu sendiri.

Obat amlodipine ini merupakan obat yang digunakan untuk menurunkan tekanan darah. Pengguna obat ini biasanya sudah ketergantungan dan tidak bisa lepas dengan obat tersebut. Penggunaan obat ini biasanya seumur hidup, Sehingga peneliti ingin meneliti bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat amlodipine di Apotek Klinik Nur Ichsan Makassar Tahun 2019.

#### B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Hipertensi (Amlodipine 5 Mg) di Klinik Nur Ichsan Tahun 2019?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Hipertensi (Amlodipine 5 Mg) di Klinik Nur Ichsan Tahun 2019.

$$n = \frac{240}{1+150(0,05)^2}$$

### D. Manfaat Penelitian

1. Untuk memperoleh informasi tentang Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Hipertensi (Amlodipine 5 Mg) di Klinik Nur Ichsan Tahun 2019.
2. Sebagai bahan referensi bagi farmasis untuk memperbaiki pelayanan informasi obat.
3. Untuk bahan masukan bagi pihak apotek dalam meningkatkan pelayanan informasi obat (PIO).

$$n = \frac{240}{1+240(0,0025)}$$

$$n = \frac{150}{1+0,6}$$

n = 150 orang

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidakteelitian (presisi) karena kesalahan pengambilan dari rumus diatas maka dapat dihitung (Sangadji dan Sopiah, 2010).

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitik. Data diperoleh dengan menggunakan kusioner yang bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Hipertensi (Amlodipine 5 Mg) di Klinik Nur Ichsan Tahun 2019.

### B. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Klinik Nur Ichsan Makassar pada Bulan September - Oktober 2019.

### C. Populasi Dan Sampel

#### a. Populasi Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien atau keluarga pasien yang menggunakan resep atau yang tidak menggunakan resep obat amlodipine, berumur 17-61 tahun, sehat jasmani dan rohani, bisa berkomunikasi dan bersedia di wawancarai atau mengisi kusioner. Jumlah pasien 150. Menggunakan resep 130 orang yang tidak menggunakan resep 20 orang.

#### b. Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini yaitu sebesar 150 orang yang menggunakan resep dan yang tidak menggunakan resep obat amlodipine pada bulan September-Oktober 2019.

Adapun besar sampel ditentukan dengan rumus besar sampel menurut Slovin berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

### D. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel di peroleh dengan menggunakan teknik simple random sampling (secara acak).

### E. Definisi Operasional

1. Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Apoteker untuk memberikan informasi secara akurat, jelas dan terkini kepada pasien dan keluarga pasien.
2. Kepuasan pasien merupakan perasaan senang yang muncul di dalam diri seseorang setelah mendapat pelayanan yang diterima atau dialami secara langsung dari petugas apotek di Klinik Nur Ichsan Makassar.
3. Apotek adalah suatu tempat tertentu untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat.
4. Obat amlodipine adalah obat yang digunakan untuk menurunkan tekanan darah tinggi (hipertensi).

### F. Pengumpulan Data

1. Sumber data berupa data primer yang dikumpulkan dengan membagikan kusioner kepada responden
2. Setiap pertanyaan dalam kusioner disediakan dalam 3 (tiga) pilihan jawaban yaitu sangat puas, puas, tidak puas.
  - a. Untuk jawaban sangat puas = 3
  - b. Untuk jawaban puas = 2
  - c. Untuk jawaban tidak puas = 1

## G. Pengelolaan Data

Data yang diperoleh kemudian diolah untuk menentukan persentase jawaban responden dengan menggunakan rumus :

$$\text{Persentase} = \frac{\text{jumlah poin diperoleh}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

Skor ideal : (Jumlah Responden) x (Jumlah Pertanyaan) x (Nilai Tertinggi)

Data hasil kuesioner tersebut selanjutnya di buat dalam bentuk tabel lalu ditentukan tingkat pengetahuan dan diberi nilai sebagai berikut :

1. Sangat puas: Jika % jawaban responden 79% - 100%
2. Puas: Jika % jawaban responden 56% - 78%
3. Kurang puas: Jika % jawaban responden 33% - 55%

## H. Analisis dan Penyajian Data

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat disajikan dalam bentuk tabel. Data yang diperoleh diolah menggunakan Skala *Likert*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 150 orang responden atau pasien yang menggunakan dan membeli obat amlodipine, pengumpulan data dimulai pada September – Oktober 2019 dengan total sampel 150 orang dan bersedia menjawab kuesioner. Alat pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner, yang terdiri dari 10 pertanyaan. kuesioner yang disusun mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Hipertensi ( Amlodipine 5 Mg) di Klinik Nur Ichsan Tahun 2019.

Hasil data yang diperoleh selama penelitian di uraikan berdasarkan pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel-tabel berikut :

#### a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden berupa umur, jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan terakhirresponden yang dapat dilihat pada tabel-tabel berikut.

Tabel I. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah (Responden)	Persen (%)
1.	17-21	9	6,00%
2.	22-26	11	7,33%
3.	27-31	18	12,00%
4	32-36	14	9,00%
5	37-41	17	11,00%
6	42-46	28	19,00%
7	47-51	26	17,33%
8	52-56	15	10,00%
9	57-61	12	8,00%
<b>Jumlah</b>		150	100%

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan tabel diatas diperoleh data umur responden mulai dari 17-21 tahun sebanyak 9 orang (6%),22-26 sebanyak 11orang (7,33%), 27-31 tahun sebanyak 18 orang (12%), 32-36 tahun sebanyak 14 orang (9%), 37-41 tahun sebanyak 17 orang (11%), 42-46 tahun sebanyak 28 orang (19%), 47-51 tahun sebanyak 26 orang (17,33%), 52-56 tahun sebanyak 15 orang (10%), dan 57-61 tahun sebanyak 12 orang (8%).

Kesimpulannya umur 42-46 tahun dominan menjadi responden dengan jumlah 28 orang (19%).

Tabel II. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Responden)	Persen (%)
1.	Laki- laki	47	31%
2.	Perempuan	103	69%
<b>Jumlah</b>		150	100%

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan tabel diatas diperoleh data jenis kelamin responden menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki 39 orang (35%) dan perempuan 71 orang (65%).

Kesimpulannya perempuan dominan menjadi responden dengan jumlah 71 orang (65%).

Tabel III. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah (Responden)	Persen (%)
1.	PNS	40	27%
2.	Wiraswasta	72	48%
3.	IRT	38	25%
<b>Jumlah</b>		150	100%

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan tabel diatas diperoleh data pekerjaan responden mulai dari PNS sebanyak 40 orang (27%), Wiraswasta sebanyak 72 orang (48%), dan IRT sebanyak 38orang (25%).

Kesimpulannya Wiraswasta paling dominan menjadi responden dengan jumlah 72 orang (48%).

Tabel IV. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (Responden)	Persen (%)
1.	SD	8	5%
2.	SMP	16	11%
3.	SMA	42	28%
4.	Diploma/Sarjana	84	56%
<b>Jumlah</b>		<b>150</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer 2019

Berdasarkan tabel diatas diperoleh data pendidikan terakhir responden mulai dari SD sebanyak 8 orang (5%), SMP sebanyak 16 orang (11%), SMA sebanyak 42 orang (28%), dan Diploma/Sarjana sebanyak 84 orang (56%). Kesimpulannya Diploma/Sarjana paling dominan menjadi responden dengan jumlah 84 orang (56%).

### b. Hasil Jawaban Kuesioner

Adapun hasil jawaban kuesioner responden tentang pengetahuan pasien tentang tingkat kepuasan pasien tentang pelayanan informasi obat di Apotek Klinik Nur Ichsan Makassar Tahun 2019, dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel V. Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pertanyaan

Jumlah Pertanyaan	Jumlah Jawaban Responden		
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas
1	41	109	0
2	63	86	1
3	61	83	6
4	67	76	7
5	60	81	9
6	59	80	11
7	43	98	9
8	70	73	7
9	64	80	6
10	70	68	12
<b>Jumlah</b>	<b>598</b>	<b>834</b>	<b>68</b>
<b>Jumlah Jawaban Dalam Nilai</b>	<b>1.794</b>	<b>1.668</b>	<b>68</b>
<b>Skor</b>	<b>3.530</b>		

Sumber : Data Primer 2019, sudah diolah

$$\begin{aligned}
 \% &= \frac{\text{jumlah poin diperoleh}}{\text{skor ideal}} \times 100\% \\
 &= \frac{3.530}{4.500} \times 100\% \\
 &= 78\%
 \end{aligned}$$

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa, persentase skor jawaban respondendari jumlah poin yang diperoleh sebesar 78%

termasuk kategori puas.Hal ini berarti pasien yang datang berobat di Apotek Klinik Nur Ichsantahun 2019 puas tentang pelayanan informasi obat amlodipine yang diberikan oleh petugas.

### B. Pembahasan

Apotek adalah suatu tempat tertentu untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat.

Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Apoteker untuk memberikan informasi secara akurat, jelas dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya dan pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Hipertensi ( Amlodipine 5 Mg ) di Klinik Nur Ichsan Tahun 2019 dengan memberikan Kuesioner dan wawancara langsung kepada pasien yang menggunakan dan membeli obat di apotek selama bulan Oktober dan bersedia menjadi responden.

Data yang diperoleh selama penelitian berupa hasil jawaban dari responden kemudian dikumpulkan dan diolah menurut skala likert. Berdasarkan hasil penelitian dari 150 responden dengan berbagai tingkat pendidikan, umur, pekerjaan dan pendidikan terakhir yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Hipertensi ( Amlodipine 5 Mg ) di Klinik Nur Ichsan Tahun 2019, masuk dalam kategori puas. Hal ini dipengaruhi dari berbagai faktor, diantaranya pasien atau keluarga pasien sudah memperoleh informasi dari farmasis atau petugas apotek mengenai pelayanan informasi obat seperti indikasi, cara penggunaan, efek samping, interaksi obat, penyimpanan obat, dll. Beberapa pasien yang datang berobat juga berusaha mendapatkan informasi-informasi obat yang digunakan.

Adapun responden yang tidak puas mengenai pelayanan informasi obat amlodipine disebabkan karena tenaga kesehatan atau farmasis di apotek Klinik Nur Ichsan Makassar kurang memberikan PIO (Pelayanan Informasi Obat) yang jelas dan kurangnya keinginan pasien atau untuk membaca brosur untuk mendapatkan informasi tentang hal tersebut.

Dari hasil yang diperoleh jawaban responden belum mencapai kategori sangat puas karna petugas apotek Klinik Nur Ichsan Makassar Belum terlalu jelas memberikan semua pelayanan informasi obat amlodipine kepada pasien atau keluarga pasien dan kurangnya keinginan pasien untuk mengetahui informasi obat tersebut.

Umur 40 keatas lebih banyak menggunakan obat amlodipine karna usia tersebut lebih rentan

terkena hipertensi. Usia yang semakin bertambah (lanjut usia) pembuluh darah kita akan semakin kaku, tidak elastis lagi. Akibatnya, tekanan darah semakin meningkat. Namun, kondisi ini juga bisa terjadi pada anak-anak meskipun jarang.

Pada umumnya perempuan lebih banyak menggunakan obat amlodipine karena saat masuk menopause, penurunan hormon estrogen yang dialami perempuan akan meningkatkan resiko hipertensi atau tekanan darah tinggi. Tapi pada usia dewasa muda hipertensi lebih banyak terjadi pada laki-laki namun ketika diatas usia 50 tahun, insiden hipertensi pada kaum wanita meningkat lebih cepat.

Adapun faktor resiko penyakit hipertensi adalah obesitas dan kelebihan berat badan, kurang gerak, pola makan, merokok, kecanduan alkohol, stres, konsumsi obat-obat tertentu dan punya riwayat penyakit tertentu. Tapi itu semua dapat kita ubah dengan menjaga berat badan, berolahraga secara rutin, konsumsi makanan yang rendah lemak dan serat, kurangi garam, kurangi alkohol, berhenti merokok, dan konsumsi kafein sesuai yang dianjurkan.

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa pasien yang datang berobat dan membeli obat di Klinik Nurichsan tahun 2019 mulai Bulan September-Oktober 2019 puas tentang pelayanan informasi obat amlodipine. Hal ini dipengaruhi dari berbagai faktor, diantaranya pasien atau keluarga pasien sudah memperoleh informasi dari farmasis atau petugas apotek mengenai pelayanan informasi obat seperti indikasi, cara penggunaan, efek samping, interaksi obat, penyimpanan obat, dll. Beberapa pasien yang datang berobat juga berusaha mendapatkan informasi-informasi obat yang digunakan.

### B. Saran

Diharapkan kepada petugas Apotek di Klinik Nur Ichsan Makassar mampu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan informasi obat dengan meningkatkan komunikasi dengan pasien agar dan mencapai kategori sangat puas.

## DAFTAR PUSTAKA

Alawiyah Anisahtul, Mutakin. 2017. **Analisis Amlodipin Dalam Plasma Darah dan Sediaan Farmasi**. Universitas Padjadjaran; Bandung

Depkes RI. 2004. **Standar Pelayanan Rumah Sakit**. Direktorat Jenderal Pelayanan Medis Rumah Sakit Umum dan Pendidikan; Jakarta

Ikatan Apoteker Indonesia. 2016. **Informasi Spesialite Obat Indonesia**. PT Tamspritindo; Jakarta

Krisnawati, Santy Dara. 2016. **Analisis dan Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Obat Dengan Kepuasan Pasien**. Universitas Mulawarman; Samarinda

Kristianto. 2010. **Farmasi Klinik (Clinical Pharmaci)**. PT Elex Media Komputindo; Jakarta

Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2016. **Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek**; Jakarta

Rikomah, Enti Setya. 2016. **Farmasi Klinik**. Deepublish; Yogyakarta

Sangadji, E. M dan Sopiah. 2010. **Metodologi Penelitian**. Andi offset; Yogyakarta

Santoso Didik. 2010. **Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Konsumen**. Universitas Muhammadiyah; Surakarta

Siregar dan Amalia. 2011. **Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan**. EGC; Jakarta

Syamsuni. 2012. **Farmasetika Dasar dan Hitungan Farmasi**. EGC; Jakarta

Sutdrajat Afwan. 2017. **Wikipedia Apoteker**. PT Guepedia; Jakarta

Sumarsono Tonny. 2015. **Pengantar Studi Farmasi**. EGC; Jakarta

Tjiptono Fandy dan Chandra Gregorius. 2014. **Service, Quality & Satisfaction (Edisi 3)**. Andi Publisher; Yogyakarta

Yuniar Yuyun. 2016. **Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek**. Jurnal Kefarmasian; Jakarta

Wita, Wayan. 2016. **Cintailah Jantung Kita**; Denpasar