

**Profil Tanggapan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas
Pelayanan Informasi Obat di Kamar Obat
Puskesmas Mamajang**

Sulfiyana H. Ambo Lau¹, Herman²
Jurusan Farmasi Politeknik Sandi Karsa^{1,2}

ABSTRAK

Farmasis hendaknya selalu memberikan pelayanan informasi obat secara maksimal kepada pasien agar informasi yang diperoleh pasien tidak bias terhadap obat yang akan dikonsumsi. Telah dilakukan penelitian Profil tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mamajang terhadap kualitas pelayanan informasi obat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui profil tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mamajang terhadap kualitas pelayanan informasi obat. Metode penelitian ini bersifat deskriptif yaitu data diperoleh dengan mengumpulkan hasil jawaban dari kuesioner berisi 10 pertanyaan kemudian ditabulasi, diskoring, lalu dipersentasekan, dimana jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 96 responden, dengan penilaian skala Likert yaitu puas, cukup puas, dan tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa pasien rawat jalan di Puskesmas Mamajang merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan oleh pihak puskesmas dalam hal ini dibagian farmasisnya dengan persentase 85,24%.

Kata Kunci: Kepuasan, Pasien Rawat Jalan, Puskesmas Mamajang, Pelayanan Informasi Obat.

Coresponden Author:
Herman
hermanhafidepid@gmail.com

*The Profile of Outcome Patient Response to The Quality of Drug
Information Services in Medicine Rooms at
Mamajang Puskesmas*

Sulfiyana H. Ambo Lau¹, Herman²
Jurusan Farmasi Politeknik Sandi Karsa^{1,2}

ABSTRACT

The pharmacist should always provide maximum drug information services to the patients in order that the information they got will not be hesitate with the medicine they will consume. The research has been done related to the profile of the outpatients' satisfaction at Mamajang public health center toward the quality of drug information services. The aim of this research is to know the profile of the outpatients' satisfaction at Mamajang public health center toward the quality of drug information. This research used descriptive method. The data were obtained by collecting the result of the answers from questionnaires with 10 questions than make tabulation, scoring then presented, where the total of samples were got as many as 96 respondents with rating scale Likert namely: satisfied, quite satisfied, not satisfied. Based on the result of the research, it can be inferred that outpatients at Mamajang public health center felt satisfied with the drug information services which is given by crew of public health center in this case on the part of pharmacist itself with percentage 85,24%.

Keywords: Satisfaction, Outpatient, Puskesmas Mamajang, Drugs Information Services.

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah Obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan Kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi Pelayanan Kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Menkes RI, 2016)

Pelayanan kefarmasian secara bertahap telah mulai diterapkan di pelayanan kesehatan dasar, baik dalam kewajiban pengelolaan farmasi maupun pelayanan farmasi klinis. Untuk mendukung hal tersebut, standar pelayanan kefarmasian di puskesmas telah beberapa kali mengalami perubahan dan terakhir diperbaharui dengan Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas (Susyanty et al., 2020)

Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat (Adityawati et al., 2016)

Hasil penelitian Sorena dkk (2020) tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Kandang didapatkan hasil puas (76%) terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas farmasi di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu (Sorena et al., 2020)

Pasien yang puas merupakan aset yang berharga karena apabila pasien puas maka akan terus melakukan pemakaian jasa yang telah dipilihnya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, Puskesmas harus menciptakan dan mengolah suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasien (Novitasari, 2019)

Berdasarkan survei yang dilakukan di Puskesmas Mamajang bahwa pelayanan informasi obat ada yang tidak diberikan secara lengkap kepada pasien Pada saat penyerahan obat, kemungkinan dikarenakan karena pasien yang banyak.

Berdasarkan hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mamajang terhadap

pelayanan informasi obat, agar pelayanan informasi obat yang sekiranya kurang optimal dapat ditingkatkan sehingga kualitas pelayanan informasi obat dapat dimaskimalkan, lalu dipertahankan. Maka untuk menyikapi hal tersebut, peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian ilmiah.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian diatas, maka rumusan masalahnya yaitu bagaimana profil tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mamajang terhadap kualitas pelayanan informasi obat?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui profil tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Mamajang terhadap kualitas pelayanan informasi obat.

D. Manfaat Penelitian

Sebagai bahan masukan untuk farmasis dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian, khususnya pelayanan informasi obat (PIO).

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Mamajang.

B. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di Instalasi Farmasi Puskesmas Mamajang pada bulan Februari-Maret 2021.

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan yang datang menebus obat di Puskesmas Mamajang, dengan jumlah kunjungan pada bulan Januari yaitu sekitar 2.325 orang.

b. Sampel

Sampel diperoleh berdasarkan hitungan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, dimana diperoleh 96 sampel. Penarikan sampelnya menggunakan teknik *random sampling*.

Rumus Slovin yaitu (Norfai, 2021):

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

Dimana,

n: jumlah sampel penelitian

N: jumlah populasi

d: presisi (ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 95%).

Dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang datang ke Puskesmas Mamajang dengan kriteria telah mendapatkan pelayanan informasi obat minimal 2 kali, pendidikan minimal SMP/Sederajat, usia 17-50 tahun dan bersedia untuk mengisi kuesioner.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

1. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan berdasarkan hasil jawaban responden dari pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner. Adapun tiap pertanyaan terdapat 3 pilihan jawaban: tidak puas (1), cukup puas (2), dan puas (3).

2. Pengolahan Data

Teknik yang digunakan dalam pengolahan data adalah berdasarkan fakta dan data di lapangan, dimana jawaban kuesioner dikumpulkan, lalu ditabulasi, selanjutnya diskoring, kemudian dipersentasekan.

Data hasil kuesioner tersebut selanjutnya dibuat dalam bentuk tabel, lalu ditentukan tingkat kepuasan pasien sebagai berikut (Supranto, 2000):

Pemberian skor:

- Untuk jawaban puas, diberi poin: 3
- Untuk jawaban cukup puas, diberi poin: 2
- Untuk jawaban tidak puas, diberi poin: 1

Persentase skor =

$$\frac{\text{jumlah poin perolehan}}{\text{skor ideal}} \times 100 \%$$

Jawaban yang diperoleh berdasarkan persentase skor dibagi dalam 3 kategori, yaitu:

1. Tidak puas: jika % jawaban responden 0% - 33,33%
2. Cukup puas: jika % jawaban responden 33,34% - 66,66%
3. Puas: jika % jawaban responden 66,67% - 100%

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 96 orang responden atau pasien rawat jalan yang merupakan sampel terpilih yang telah mendapat pelayanan informasi obat di Puskesmas Mamajang berdasarkan teknik *random sampling*.

Tabel I. Data Hasil Kuesioner

Pemberian Informasi Obat	Puas	Persentase (%)	Cukup Puas	Persentase (%)	Tidak Puas	Persentase (%)	Jumlah pasien
Nama obat	81	84,32	15	15,68	0	0	96
Indikasi	88	91,61	8	8,39	0	0	96
Aturan pakai	81	84,32	15	15,68	0	0	96
Efek samping	67	69,75	28	29,21	1	1,04	96
Kontraindikasi	63	65,58	30	31,30	3	3,12	96
Penyimpanan	75	78,08	20	20,88	1	1,04	96
Rute penggunaan	83	86,40	11	11,52	2	2,08	96
Jangka waktu penggunaan	83	86,40	13	13,60	0	0	96
Dosis	79	82,32	15	15,60	2	2,08	96
Golongan obat	55	57,26	32	33,37	9	9,37	96
Total:	755x3 =2.265		187x2 =374		18x1=18		2.657
data-rata:		78,61		19,52		1,87	100 %
		2.265/2657 x 100% =					85,24 %

Sumber: Data primer 2021

Ket: P* = Pertanyaan nomor kesekian

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat hasil evaluasi pemberian informasi obat berturut-turut yang paling terbesar nilai puasnya terdapat pada PIO Indikasi (88%), Rute penggunaan (83%), Jangka waktu penggunaan (83%), Nama obat (81%), Aturan pakai (81%), Dosis (79%), Penyimpanan (75%), Efek samping (67%), Kontraindikasi (63%) dan Golongan obat (55%).

B. Pembahasan

Pelayanan informasi obat didefinisikan sebagai kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, komprehensif, terkini oleh farmasis kepada pasien, tenaga kesehatan, masyarakat maupun pihak yang memerlukan.

Farmasis dalam menjalankan tugasnya mempunyai tugas teknis yaitu melaksanakan peracikan, penyerahan, pelayanan, obat/bahan obat atas permintaan dokter, serta pemberian informasi obat dan adapun tugas non teknis seorang farmasis mulai dari pemilihan, perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pengendalian, penghapusan, administrasi dan pelaporan serta evaluasi yang diperlukan bagi kegiatan pelayanan.

Penelitian dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada pasien yang memenuhi kriteria. Kuesioner berisi 10 pertanyaan mengenai Pelayanan Informasi Obat (PIO). Dari jawaban pada kuesioner ditampilkan dalam bentuk tabel dan diperoleh hasil dari data skoring dengan rentang jawaban dari tidak puas bernilai 1, cukup puas bernilai 2 hingga puas bernilai 3.

Setelah dilakukan penelitian mengenai pelayanan informasi obat di Puskesmas Mamajang, menunjukkan bahwa konsumen merasa puas dengan nilai tingkat kepuasan

85,24% yaitu tergolong puas, dikarenakan masuk dalam rentang 66,67-100% (Supranto, 2000). Dalam hal ini petugas farmasis selalu memberikan pelayanan informasi obat dengan tepat dan jelas, dimana PIO 5 teratas terkait Indikasi, Rute penggunaan, Jangka waktu penggunaan, Nama obat, dan Aturan pakai nilainya berturut-turut yaitu 88%, 83%, 83%, 81%, dan 81%. Adapun PIO 5 terbawah terkait Dosis, Penyimpanan, Efek samping, Kontraindikasi dan Golongan obat nilainya berturut-turut yaitu 79%, 75%, 67%, 63% dan 55%.

Terapi obat yang tepat menghasilkan *outcome* yang positif yaitu kesembuhan, penghilang/pengurangan gejala penyakit, pemberhentian/perlambatan dari perkembangan penyakit, dan pencegahan/gejala penyakit. Tugas seorang farmasis adalah memberikan informasi tentang *outcome* positif dan negatif yang mungkin timbul dari terapi yang akan diberikan. Hal-hal yang meliputi sisi kemanusiaan dan harus diperhatikan sehubungan dengan *outcome* adalah kualitas hidup pasien, kepatuhan pasien, resiko timbulnya efek samping obat dan sisi ekonomi (Seto et al., 2015).

Dilihat dari penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa petugas telah melakukan pelayanan kefarmasian dengan prinsip profesionalisme sesuai dengan pengetahuan dan keahlian yang memadai. Hal ini dibuktikan dengan pasien yang puas terhadap pelayanan informasi obat yang ada di Kamar Obat Puskesmas Mamajang. Walaupun terdapat beberapa pelayanan informasi obat yang tidak memuaskan pasien, namun masih tidak terlalu signifikan dan secara umum pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang ada. Meskipun demikian sebaiknya PIO dilakukan semaksimal mungkin agar semua poin pada pertanyaan dapat bernilai 100%.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil 85,24% sehingga disimpulkan bahwa pasien rawat jalan di Puskesmas Mamajang merasa puas terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan pada saat menerima obat.

B. Saran

Bagi pihak petugas di Kamar Obat Puskesmas Mamajang untuk unsur pelayanan yang mendapatkan nilai puas, sebaiknya tetap mempertahankan jika bisa lebih ditingkatkan lagi predikat tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityawati, R., Latifah, E., Hapsari, W.S., 2016. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat pada Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Puskesmas Grabag I 8.
- Menkes RI, 2016. Permenkes No. 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas [WWW Document]. Google Docs. URL https://drive.google.com/file/d/1j71w8i01ZDFNoXYjGBRZF139_Yop67vb/view?usp=drive_open&usp=embed_facebook (accessed 4.22.21).
- Norfai, N., 2021. "Kesulitan dalam Menulis Karya Tulis Ilmiah", Kenapa Bingung? Penerbit Lakeisha.
- Novitasari, S.D., 2019. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Polowijen Kota Malang (diploma). Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.
- Seto, S., Nita, Y., Triana, L., 2015. Manajemen Farmasi 2: Edisi 4 : Lingkup apotek, farmasi rumah sakit, industri farmasi, pedagang besar farmasi. Airlangga University Press.
- Sorena, E., Slamet, S., Margaret, M., 2020. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu. *j. mitra raflesia* 12. <https://doi.org/10.51712/mitraraflesia.v12i2.34>
- Supranto, J., 2000. Statistik: Teori & Aplikasi, edisi 6, jilid 1, 6. Erlangga.
- Susyanty, A.L., Yuniar, Y., Herman, M.J., Prihartini, N., 2020. Kesesuaian Penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. *Media Penelitian dan Pengembangan Kesehatan* 30, 65–74. <https://doi.org/10.22435/mpk.v30i1.2062>