

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI APOTEK NURANI TEGAL

Munanda, Muhamad, Ali *¹, Sari, Meliyana Perwita², Susiyarti ³

Politeknik Harapan Bersama, Kota Tegal, Jawa Tengah 52122

Program Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan

Bersama Tegal, Indonesia

e-mail: *¹Munanda31@gmail.com.

Article Info

Article history:

Submission ...

Accepted ...

Publish ...

Abstrak (Bahas Indonesia) Bold, Times New Roman (11 pt)

Melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan, penting halnya terdapat pelayanan informasi obat dari petugas farmasi ke pasien untuk mencegah terjadinya medication error dalam penggunaan sediaan obat. Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai Obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan Obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Nurani Tegal.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari 96 orang pasien atau keluarga pasien yang membeli obat menggunakan resep dokter dalam penelitian ini menunjukkan 28 orang sangat puas (26.88%) dan sebanyak 68 orang puas (65.28%) maka dari hasil yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa responden merasa puas dalam pelayanan informasi obat di Apotek Nurani Tegal.

Kata Kunci : gambaran,tingkat kepuasan, pelayanan informasi obat

Ucapan terima kasih:

Abstrak

Carrying out health service activities, it is important that there is drug information service from pharmacy officers to patients to prevent medication errors in the use of drug preparations. Drug Information Services is an activity carried out by pharmacists in providing information about drugs that are impartial, evaluated critically and with the best evidence in all aspects of drug use to other health professionals, patients or the public. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with drug information services at the Nurani Tegal Pharmacy.

The results of this study indicate that of the 96 patients or patients' families who buy drugs using a doctor's prescription in this study, 28 people are very satisfied (26.88%) and as many as 68 people are satisfied (65.28%). feel satisfied in the service of drug information at the Nurani Tegal pharmacy.

Keywords: *description, level of satisfaction, drug*

DOI

©2020PoliteknikHarapanBersamaTegal

Alamat korespondensi:

Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal

Gedung A Lt.3. Kampus 1

Jl. Mataram No.09 Kota Tegal, Kodepos 52122

Telp. (0283) 352000

E-mail: parapemikir_poltek@yahoo.com

p-ISSN: 2089-5313

e-ISSN: 2549-5062

I. Pendahuluan

Saat ini kesehatan merupakan salah satu bidang jasa yang pelayanannya yang senantiasa menjadi kebutuhan masyarakat. Tidak terkecuali pelayanan di bidang farmasi. orientasi yang semula *product oriented* menjadi *patient oriented*, untuk membantu memperoleh obat yang rasional, hal ini membuat sarana penunjang seperti apotek terus mengalami peningkatan (Suci, 2016).

Pelayanan Informasi Obat merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Apoteker dalam pemberian informasi mengenai Obat yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis dan dengan bukti terbaik dalam segala aspek penggunaan Obat kepada profesi kesehatan lain, pasien atau masyarakat. Informasi mengenai Obat termasuk Obat Resep, Obat bebas dan herbal. Informasi meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi khusus, rute dan metoda pemberian, farmakokinetik, 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 (Permenkes, 2014).

Pemerintah RI No 73 tahun 2016 standar pelayanan kefarmasian adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (permenkes, 2016).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas terhadap kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik yang memadai (Biyanda, 2017). Kepuasan pasien merupakan nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Depy, dkk, 2016).

Apotek yang merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan untuk melakukan pekerjaan farmasi dan menyalurkan perbekalan kefarmasian pada masyarakat luas dan harus mampu melayani kebutuhan obat masyarakat secara luas, merata, dan terjamin kualitasnya. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang banyak dipakai dalam mengukur kualitas layanan suatu produk baik barang maupun jasa (Prabandari, 2017).

Hasil penelitian (Puspita dan Elmiawati, 2017) yang berjudul “Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magelang” menunjukkan bahwa pasien atau masyarakat yang membeli obat di wilayah Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magelang merasa puas terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh apotek tersebut dengan presentase sebanyak 68% pasien puas dari sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Delladari dkk.(2015) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang” merasa masih belum sepenuhnya merasa puas terhadap pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh petugas yang dihasilkan sebanyak 16,7% dari 100 responden. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari Prabandari (2017) yang berjudul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal” yaitu merasa sangat puas sebanyak 50% dari 100 responden. Berdasarkan latar belakang akan dilakukan Penelitian Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi obat di Apotek Nurani Tegal.

II. Metode

Dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2014). Data primer dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan penyebaran kuisisioner kepada masyarakat Desa kaligangsa Kulon Kabupaten Brebes responden mengisi sendiri kuisisioner yang telah dibagikan peneliti :

Berikut ini tahapan pengumpulan data yang dilakukan peneliti :

- Peneliti menemui responden yang datang ke Apotek Nurani Tegal.
- Memperkenalkan diri terlebih dahulu ke responden tentang maksud dan tujuan
- Peneliti menjelaskan cara mengisi kuisisioner. Objek peneliti memberikan persetujuan dalam bentuk tulisan maupun lisan setelah mendapatkan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan jaminan kerahasiaan terhadap data yang diberikan.
- Peneliti meminta tanda tangan responden
- Peneliti menjelaskan cara pengisian kuisisioner
- Responden mengisi kuisisioner yang sudah diberikan kepada peneliti
- Lembaran kuisisioner yang sudah diisi

dikumpulkan oleh penelitian.

III. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Apotek Nurani Tegal dengan metode kuantitatif, penelitian ini dilakukan pada bulan Desember 2020 sampai bulan Februari 2021. Responden yang digunakan sebanyak 96 responden, responden dalam penelitian ini merupakan pasien atau keluarga pasien yang membeli obat di Apotek Nurani Tegal menggunakan resep dokter. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang dilakukan pada bulan Desember 2020 sampai Februari 2021 dengan menyebarkan kuesioner ke 96 responden mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Nurani Tegal didapatkan data sebagai berikut. Dan dalam penelitian ini saya menggunakan kuesioner yang saya buat sendiri sebanyak 11 kuesioner atau 11 pertanyaan dan ketika di uji validitas semua pertanyaannya valid kesioner di uji kepada 30 orang dan dari hasil yang didapat valid.

1. Karakteristik responden berdasarkan umur

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kategori umur masa dewasa (20 – 39 tahun) dan masa tua (40 – 60 tahun).

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Karakteristik berdasarkan umur	Jumlah	Presentase
1	20-30 th	38	39.6
2	31-40 th	20	20.8
3	41-60 th	38	39.6
	Total	96	100.0

(sumber : Data Primer Penelitian 2020)

2. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Dalam penelitian ini, penelitian menggunakan kategori tingkat pendidikan rendah, tingkat pendidikan menengah dan tingkat pendidikan tinggi.

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.

No	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SD	10	10.4
2	SMP	23	24.0
3	SMA	52	54.2
4	Perg. Tinggi	11	11.5
	Total	96	100.0

(sumber : Data Primer Penelitian 2020)

3. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Karakteristik berdasarkan pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	PNS	3	3.1
2	Swasta	35	36.5
3	Wiraswasta	25	26.0
4	Lain-lain (rumah tangga, buruh)	33	34.4
	Total	96	100.0

(sumber : Data Primer Penelitian 2020)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis terhadap gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Nurani Tegal dengan sampel 96 responden, diperoleh data sebagai berikut.

Nomer	Kuesioner	Hasil	Presentasi
	Tidak Puas	1	1.0
	Kurang Puas	7	7.3
1	Cukup Puas	27	28.1
	Puas	42	43.8
	Sangat Puas	19	19.8
	Kurang puas	3	3.1
2	Cukup Puas	41	42.7
	Puas	40	41.7
	Sangat Puas	12	12.5
	Tidak Puas	2	2.1
	Kurang Puas	3	3.1
3	Cukup Puas	40	41.7
	Puas	33	34.4
	Sangat Puas	18	18.8
	Kurang Puas	2	2.1
4	Cukup Puas	40	41.7

	Puas	32	33.3
	Sangat Puas	22	22.9
	Kurang Puas	5	5.2
5	Cukup Puas	33	34.4
	Puas	42	43.8
	Sangat Puas	16	16.7
	Tidak Puas	3	3.1
	Kurang Puas	8	8.3
6	Cukup Puas	18	18.8
	Puas	43	44.8
	Sangat Puas	24	25.0
	Kurang Puas	5	5.2
	Cukup Puas	26	27.1
7	Puas	48	50.0
	Sangat Puas	17	17.7
	Cukup Puas	32	33.3
8	Puas	47	49.0
	Sangat Puas	17	17.7
	Tidak Puas	1	1.0
	Kurang Puas	8	8.3
9	Cukup Puas	30	31.3
	Puas	43	44.8
	Sangat Puas	14	14.6
	Tidak Puas	1	1.0
	Kurang Puas	8	8.3
10	Cukup Puas	30	31.3
	Puas	43	44.8
	Sangat Puas	14	14.6
	Tidak Puas	2	2.1
	Kurang Puas	4	4.2
11	Cukup Puas	30	31.3
	Puas	39	40.6
	Sangat Puas	21	21.9

Pustaka

- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Kepuasan pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka utama.
- Andri A. 2016. *Playanan Informasi Obat*. Riau.
- Biyanda E, dkk. 2017. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualias Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang*. Jawa Tengah.
- Helni. 2015. *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi*. Mendalo Jambi.
- Imas N R. Sri S W. *Fakor Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Pelayanan Kesehatan*. PolekKes Bhakti Mulia. Sukoharjo.j
- Jujun S. Soeryasumantri. *Filsafat Ilmu Sebuah Pengantar Populer*, Jakarta: Sinar Harapan, 1978, h. 316
- Lemesshow, Hosmer D, Klar , Lwanga S. 1990. *Adequarcy Of Sample Size in health studies*. Jhon Willey and Sons.
- Lestari, Suci. 2016. *Pengaruh kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada instalansi farmasi Rumah Sakit Islam Siti Khadijah*. Palembang.
- Martono, Nanang. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Raya Grafindo Persada.
- Mawaliya W. 2011. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan informasi obat di instalasi farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta*. Surakarta.

- Notoatmodjo S. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. RinekaCipta.
- Notoatmodjo S. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. RinekaCipta.
- Notoatmodjo S. 2012. *Metodologi penelitian*. Jakarta. Rineka cipta.
- Peraturan menteri kesehatan Ri no 35 tahun 2014. *Standar pelayanan kefarmasian dirumah sakit*. Jakarta: kementrian kesehatan republik Indonesia.
- Peraturan menetri kesehatan ri no 73 tahun 2016. *Standar pelayanan kefarmasian di Apotek*. Jakarta: kementrian kesehatan republik Indonesia
- Pohan. 2013. *Jaminan mutu layanan kesehatan dasar-dasar pengertian dan penerapan*. Jakarta : EGC
- Prabandari S. 2017. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat di Apotek Nur Bunda Tegal*. Tegal.
- Puspita S, Elmiawati L, 2017. *Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan obat di Apotek wilayah Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang*. Yogyakarta.
- Suparlan, farida, 2019. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Labung Baji Makassar*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2011. *Statistika untuk penelitian*. Bandung : alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Skala likert metode perhitungan, presentasedan interval*. Bandung: alfabeta.
- Wibowo T A. 2017. *Tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek ary farma karanganyar*. Jawa Tengah

