

## GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS DUKUHWARU KABUPATEN TEGAL

Choerun Nisa<sup>1</sup>, Meliyana Perwita Sari<sup>2</sup>, Akhmad Aniq Barlian<sup>3</sup>  
Program Studi Diploma III Farmasi, Politeknik Harapan Bersama,  
Indonesia  
e-mail: \*<sup>1</sup>choerunnisa2901@gmail.com

---

### Intisari

#### Article history:

Submission ...  
Accepted ...  
Publish ...

*Pelayanan informasi obat didefinisikan sebagai kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat dan komprehensif oleh apoteker kepada pasien, masyarakat, rekan sejawat tenaga kesehatan dan pihak-pihak lain yang membutuhkannya. Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal berdasarkan beberapa dimensi : Tanggap, Keandalan, Empati, Berwujud dan Jaminan.*

*Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel diperoleh dengan menggunakan rumus slovin melalui metode purposive sampling yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi sejumlah 100 responden. Instrumen penelitian menggunakan lembar kuesioner berupa 19 pertanyaan. Tingkat kepuasan diukur menggunakan 4 skala likert (sangat tidak puas, tidak puas, puas, sangat puas).*

*Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yaitu dimensi tanggap (75,58%), berwujud (75,5%), keandalan (75,65%), jaminan (76,08%) dan empati (76,25%). Dapat disimpulkan bahwa skor yang diperoleh menunjukkan kategori puas*  
**Kata Kunci : Tingkat Kepuasan, pelayanan informasi obat, Puskesmas**

---

### Abstrak

#### Ucapan terimakasih kepada:

1. Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya
2. Bapak Nizar Suhendra, Amd, S.E, MPP selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
3. Ibu apt. Sari Prabandari, S.Farm., MM selaku Ketua Program Studi

*Drug information service is the activity of providing and delivery independent, accurate, up-to-date and comprehensive information and recommendation from a pharmacist to the patients, community and others. The activities are crucial to develop and maintain quality of life of the patients and community, and to provide excellent services. The research was aimed to find out level of satisfaction on drug information service at Dukuhwaru community health center (Puskesmas Dukuhwaru) Tegal from certain point of view : responsiveness, tangible, reliability, assurance and empathy.*

*The study applied descriptive quantitative approach. Sample was gained by using purposive sampling method with slovin formula 100 respondents were involved in this research, and they were given a questionnaire consisting of 19 questions which focused on the level of satisfaction in some dimensions : responsiveness, tangible, reliability, assurance and empathy. The level was presented in four likert scales: not all satisfied, unsatisfied,*

- Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama.*
4. *Ibu apt. Meliyana Perwita Sari, M.Farm., selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya guna memberikan pengarahan dan saran dalam penulisan Tugas Akhir ini. Bapak Akhmad Aniq Barlian, S.Farm.,MHKes selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya guna memberikan pengarahan dan saran dalam penulisan Tugas Akhir ini.*
  5. *Bapak dan Ibu Dosen Farmasi Politeknik Harapan Bersama telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.*
  6. *Kedua orang tua, bapak ibu dan keluarga yang telah mengorbankan banyak hal dan selalu memberi do'a serta motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.*
  7. *Terimakasih kepada sahabat-sahabatku dan temen-temenku yang telah membantu dan memberikan banyak dukungan selama Tugas Akhir.*

*satisfied and very satisfied in the from of percentage.*

*The analisis showed that level of satisfaction of drug information services was gained from all the respondents. Most of the respondents teit satisfied to words dimention of responsiveness (75,58%), tangible (75,5%), assurance (76,8%) and emphaty (76,25%). In conclusion all scores performed satification.*

**Keywords: Satisfaction level, drug information service, health center**



## A. Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian memiliki peranan penting dalam upaya kesehatan untuk menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit, serta dapat menyembuhkan penyakit, sebaliknya, pelayanan kefarmasian yang kurang optimal dapat menimbulkan kerugian pada pasien. Oleh sebab itu, pelayanan kefarmasian yang tepat objektif dan komperhensif sangat diperlukan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Prihandiwati dkk, 2018).

Berdasarkan standar pelayanan kefarmasian di Puskesmas terdapat tujuh pelayanan farmasi klinik yang harus dilaksanakan yaitu pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, visite pasien (khusus puskesmas rawat inap), pemantauan efek samping obat (MESO), pemantauan terapi obat (PTO) dan evaluasi penggunaan obat (EPO). (Permenkes, No.74,2016).

Pelayanan informasi obat hendaknya dapat memberi pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan. Untuk menentukan arah suatu tujuan atau rencana yang dikehendaki pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien (Adiyawat dkk, 2016).

Puskesmas Dukuhwaru merupakan salah satu Puskesmas yang terletak di Kecamatan Dukuhwaru, Kabupaten Tegal. Wilayah kecamatan Dukuhwaru mencakup 10 Desa, meliputi jumlah desa di wilayah kerja Puskesmas Dukuhwaru sebanyak 10 desa binaan yaitu, Desa Slarang lor, Slapura, Bulakpacing, Blubuk, Gumayun, Kabunan, Pedagangan, Kalisoka, Sindang dan Dukuhwaru. Semua desa di wilayah kerja di puskesmas Dukuhwaru sudah dapat dilalui semua sarana transportasi dan sarana informasi yang memadai.

Alasan peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Dukuhwaru karena Puskesmas Dukuhwaru terletak lokasi yang strategis di Desa Dukuhwaru yang melayani masyarakat wilayah pedesaan, hal tersebut membuat pasien lebih mudah untuk berkunjung. Selain itu berdasarkan hasil observasi awal diketahui

bahwa di Puskesmas Dukuhwaru belum dilakukan penelitian pelayanan informasi obat. Dengan adanya ramai pasien atau pengunjung dapat dijadikan landasan untuk dilakukannya penelitian mengenai “gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat (PIO) di Puskesmas Dukuhwaru” dan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien maka penelitian ini penting untuk di lakukan.

## B. Metode

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Dukuhwa pada Periode bulan Desember 2020-Januari 2021. Rancangan penelitian ini survai dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini 100 responden, teknik purposive sampling menggunakan metode deskriptif kuantitatif.

## C. Hasil dan Pembahasan

### 4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada penelitian ini dibagi menjadi 6 kelompok yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

**Tabel 1. Karakteristik Berdasarkan Usia**

Umur	Frekuensi	Persentase
17-25 Tahun	19	19%
26-35 Tahun	32	32%
36-45 Tahun	18	18%
46-55 Tahun	11	11%
56-65 Tahun	20	20%
Total	100	100%

**Tabel 2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Perempuan	36	36%
Laki-laki	64	64%
Total	100	100%

**Tabel 3. Karakteristik Berdasarkan pendidikan terakhir**

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	11	11%
SMP	19	19%
SMA/SMK	54	54%
Perguruan Tinggi	16	16%
Total	100	100%

**Tabel 4. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
PNS	3	3%
Pegawai Swasta	20	20%
Buruh	27	27%
Ibu Rumah Tangga	31	31%
Pelajar	19	19%
Total	100	100%

#### 4.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi

**Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Responsivennes (Tanggap).**

Berdasarkan data tabel 5 diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi tanggap yang tertinggi sebesar 76,75% dikarenakan petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep dan tingkat kepuasan pada dimensi tanggap yang terendah sebesar 74,25% di karenakan petugas Puskesmas memperhatikan dalam

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Hasil
1.	Petugas memberikan kecepatan dalam pelayanan informasi obat.	0	1	95	4	74,25%
2.	Ketanggapan apoteker atau TTK (petugas obat terhadap pasien).	0	0	97	3	75,75%
3.	Petugas segera menyiapkan obat ketika menerima resep.	0	1	91	8	76,75%
Rata -rata						75,58%

memberikan kecepatan dalam pelayanan informasi obat.

**Tabel 6. Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Assurance ( Jaminan).**

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Hasil
1.	Petugas dalam menjamin mutu obat dengann tidak	0	2	91	7	76,25%

2.	Obat yang diterima oleh pasien dalam keadaan baik dan rapi sesuai aturan serta etiket mudah di baca	0	0	97	3	75,75%
3.	Petugas dalam memastikan kebenaran obat	0	2	91	7	76,25%
Rata-rata						76,08%

Berdasarkan data tabel 6 diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tertinggi sebesar 76,25% menjamin mutu obatharus diperhatikan oleh petugas Puskesmas karena agar tidak memberikan obat kepada pasien yng rusak atau kadaluarsa dan petugas Puskesmas harus memperhatikan kebenaran obat sesuai dengan keluhan pasien dan presentase terendah sebesar 75,75% pemberian obat sangat perlu diperhatikan untuk memperoleh keadaan baik dan rapih sesuai aturan serta etiket yang mudah di baca.

**Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Reability (Kehandalan)**

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Hasil
1.	Petugas memberikan informasi tentang kegunaan obat	0	0	90	10	77,5%

2.	Petugas memberikan informasi tentang cara pemakaian obat.	0	1	94	0	76%
3.	Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat.	0	0	93	7	75%
4.	Petugas memberikan informasi obat tentang lama penggunaan obat.	0	0	96	4	74,5%
5.	Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat.	1	1	95	3	75,25%
Rata-rata						75,65%

Berdasarkan data tabel 7 diatas dimensi kehandalan menunjukkan bahwa tingkat tertinggi 76% dikarenakan petugas Puskesmas harus memberikan informasi kepada pasien tentang cara pemakaian obat apabila tidak menjelaskan cara pemakaian obat akan terjadi kefatalan dan tidak tau cara pemakaian obat tersebut dan presentase paling rendah sebesar 74,5% dikarenakan petugas Puskesmas memberikan informasi tentang lama penggunaan obat dan perlu diperhatikan kepada pasien sangat perlu dilakukan untuk memperoleh pengobatan yang optimal dengan cara memperhatikan petugas menjelaskan tentang lama penggunaan obat tersebut.

**Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Tangible (Berwujud).**

No	Pertanyaan	STP	TP	P	SP	Hasil
1.	Tersedia poster untuk upaya penyuluhan.	0	2	98	0	74,5%
2.	Kenyamanan ruang tunggu.	0	2	95	3	75,25%

3.	Petugas puskesmas berpakaian seragam rapih dan bersih.	0	1	93	6	76,25%
4.	Etiket obat rapih, jelas dan mudah di baca kemasan menarik.	0	0	96	4	76%
Rata-rata						75,5%

Berdasarkan data tabel 8 diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi berwujud yang tertinggi sebesar 76,25% dikarenakan petugas yang berpakaian rapih dan bersih sehingga responden nyaman dalam pelayanan di Puskesmas Dukuwaru dan tingkat kepuasan pada dimensi berwujud yang terendah sebesar 74,5% di karenakan petugas Puskesmas sangat memperhatikan stiker untuk memasang poster sebagai bentuk penyuluhan.

**Tabel 9. Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi Emphaty (Empati)**

No	Pertanyaan	STP	TP	P	S P	Hasil
1.	Petugas memberikan informasi dengan ramah.	0	1	96	3	75,5%
2.	Petugas	0	1	92	7	76,5%

	menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti.					
3.	Petugas mendengarkan keluhan pasien.	0	0	95	5	76,2%
4.	Petugas memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status social.	0	0	93	7	76,7%
Rata-rata						76,2%

Berdasarkan data tabel 9 diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati yang tertinggi sebesar 76,7% dikarenakan petugas di Puskesmas Dukuhwaru Pelayanan tidak memandang status responden tersebut dan tingkat kepuasan pada dimensi empati yang terendah sebesar 75,5% di karenakan petugas Puskesmas memperhatikan dalam memberikan informasi obat kepada pasien.

#### D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian gambaran tingkat kepuasan pasien pada pelayanan informasi obat di Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal terdiri dari 5 dimensi yaitu dimensi berwujud dengan skor 75,5% responden merasa puas, dimensi kehandalan dengan skor 75,65% responden merasa puas, dimensi ketanggapan dengan skor 75,58% responden merasa puas, dimensi jaminan dengan skor 76,08% responden merasa puas, dan dimensi empati dengan skor 76,25% responden merasa puas.

#### E. Pustaka

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithml, and Leonard L. Berry. 2014 “SERVQUAL”: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service Quality” *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) PP 12-37.
- Anggraini, Putu.Jecika, dkk. 2017. Imperative and Politeness in “ Presidential Debates Between Barrack Obama and Mitt Romney” *Transcript. Jurnal Humanis, Fakultas Budaya Unud*. VI 18.2.ISSN:2302-920X.
- Athiyah , V., Riskayanti, E., Rakhmawati, F.D., Nugraheni, G., & Nita,Y.(2014). *Profil Informasi Obat pada Pelayanan Resep Metformin dan Glibenklamid di Apotek di wilayah Surabaya*. *Jurnal Farmasi Komunitas*. Vol,1 (1), Halaman 6.
- Dadang . 2010. *Supervise Provesional*. Bandung: Alfabeta.
- Departemen Kesehatan RI , 2004, *Keputusan Menteri Keshatan RI No.1027 Tahun 2004*. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.128/MENKES/PER/II/2004 tentang *Puskesmas*. Jakarta
- Kementrian Kesehatan, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 74 Tahun 2016 tentang *Standar Pelayanan Kefarmasian* di Puskesmas, Departemen Kesehatan RI, Jakarta.
- Kepmenkes RI no.128/Menkes/SK/II Tentang *Kebijakan Dasar Puskesmas,(2004)*.
- Kotler , dalam Nursalam. 2011. *Manajemen keperawatan: aplikasi dalam praktik keperawatan professional*, (edisitiga). Jakarta : Salemba Medika.
- Kurniawan, W. K., dan Chabib, L., 2010. *Pelayanan Informasi Obat Teori dan Praktik*, Graha ilmu, Yogyakarta.
- Lamiri .2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Minat Perilaku*

- Penderita Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Samarinda: Joernal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Samarinda.*
- Nazir ,Moh. 2017. *Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.*
- Nooria , Widoningsih. 2008. *Pengaruh persepsi kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pasienn dan Loyalitas pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo.*
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.*
- Notoatmodjo,S.2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.*
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang *Pusat kesehatan masyarakat.*
- Permenkes RI Nomor 30 Tahun 2014 Tentang *Standar Kefarmasian di Puskesmas.*
- Prihandiwati, E, dkk.2018. *Tingkat kepuasan pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin terhadap pelayanan kefarmasian. Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin.*
- Prof . Dr. Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Provinsi Lampung, 2016. *Data Statistika Pemberian Obat. Jakarta RI: Departemen Kesehatan.*
- Riset Kesehatan Dasar (Riskedas). (2013). *Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementrian RI Tahun 2013. Dinkes: 19 Oktober 2008 dari [http://www.depkes.go.id/resources/download/general/Hasil%20 Riskedas](http://www.depkes.go.id/resources/download/general/Hasil%20Riskedas).*
- Saudah .2012. *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Rumah Sakit*
- Bhayangkara Kota Palangkaraya. Palangka Raya Skripsi: Universitas Muhammadiyah.
- Sondari. A., and Raharjo, B.B. (2017). *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).*
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kualitatif: untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interraktif, dan konstruktif. Bandung: Alfabeta.*
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.*
- Sujarweni, V.W.,& Endrayanto, P.(2012). *Statistika untuk penelitian. Yogyakarta: Graha ilmu.*
- Sulistyaningsih .2016. *Buku Ajar& Panduan Praktikum Metodologi Penelitian Kebidanan. Program Studi Kebidanan D3 STIKES' Aisyiyah Yogyakarta.*
- Sutama. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, dan R&D. Kartasura: Fairuz media.*
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Aspek kepuasan pasien, penerbit ANDI. YOGYAKARTA.*
- Yuniar, Y., Handayani, R.S. (2016). *Kepuasan pasien peserta program jaminan kesehatan Nasional terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek, Jurnal Kefarmasian Indonesia 6:1 39-48.*