**Vitamin: Jurnal ilmu Kesehatan Umum**
**Vol.1, No.2 April 2023**
e-ISSN: 3031-0105; p-ISSN: 3031-0091, Hal 01-07
DOI: https://doi.org/10.61132/vitamin.v1i2.322

# Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di UPTD Puskesmas Cilacap Utara Kabupaten Cilacap

**Triyo Nova**
STIKES Serulingmas Cilacap

**Fa'iq Hanif Mubarok**
STIKES Serulingmas Cilacap

**Bambang Purwoko**
STIKES Serulingmas Cilacap

Alamat: Jl. Raya Maos No. 505 Telp. Fax. (0282) 695452 Cilacap 53272
*Korespondensi penulis: vavaventi@gmail.com*

***Abstract. Introduction :*** *Health is the main thing for human life. The drug information service should be able to provide understanding to interested individuals who are needed to perform a task or activity. Determining the direction of providing drug information plays a crucial role in improving the quality of patient's lives and providing quality services to patients. This research aims to determine the level of patient satisfaction with drug information services the Technical Implementation Unit (UPTD) Public Health Center Cilacap Utara II.* ***Method :*** *This research is a descriptive study with a quantitative approach. The sample was obtained using the Solvin formula. A questionnaire was used as the research instrument.* ***Results :*** *The results of this study revealed in a good and satisfactory category. The level of patient satisfaction consists of 24 indicators of P01 – P24, with 7,8% of respondents stated not satisfiel 4,9% of respondents stated less satisfiel, 15,34% of respondents stated satisfiel, 36,95% of respondents stated quite satisfiel, and 35,00% of respondents stated very satisfiel. The average score in these findings is 77,29.*

***Keywords:*** *Level of satisfiel, PIO, Public Health Center*

**Abstrak**. **Pendahuluan** : Kesehatan adalah hal yang utama dalam kehidupan manusia. Pelayanan informasi obat hendaknya dapat memberi pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan yang dipelukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan. Untuk menentukan arah suatu tujuan pemberian informasi obat memiliki peranan sangat penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di UPTD Puskesmas Cilacap Utara II. **Metode :** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin. Instrument penelitian menggunakan lembar kuesioner. **Hasil** : Penelitian ini dalam kategori yang baik dan memuaskan dengan hasil, Tingkat kepuasan Pasien terdiri dari 24 indikator P01 – P24, sebanyak 7,8 % responden menyatakan tidak puas, sebanyak 4,9% responden menyatakan kurang puas, sebanyak 15,34% responden menyatakan puas, sebanyak 36,95% responden menyatakan cukup puas, dan sebanyak 35,00% responden menyatakan sangat puas. Hasil rata-rata skor dalam pernyataan ini adalah 77,29.

**Kata kunci :** PIO, Puskesmas, Tingkat kepuasan.

## LATAR BELAKANG

Pengobatan menjadi solusi jika terjadi gangguan kesehatan. Setiap individu memiliki perilaku pengobatan yang beragam, dimulai dari swamedikasi hingga membutuhkan bantuan tenaga kesehatan di pelayanan Kesehatan (Nainggolan, 2019).

*Received Februari 29, 2023; Accepted Maret 18,2023; Published April 30, 2023*
** Triyo Nova, vavaventi@gmail.com*

Obat digunakan untuk menyembuhkan penyakit yang sedang diderita oleh pasien. Tetapi, masyarakat ada yang tidak mengetahui sebenarnya penggunaan obat yang baik dan benar, sehingga kesalahan dalam penggunaan obat itu kerap terjadi. Sebagian besar masyarakat pernah mengkonsumsi obat baik dalam bentuk tablet, sirup, salep,dan tetes mata, namun penggunaanya masih kurang tepat dan cenderung mendapatkan efek yang tidak diinginkan (Rikomah et al., 2020).

Permasalahan penggunaan obat pada masyarakat masih banyak ditemui antara lain kurang paham nya pasien terhadap obat yang di dapatkan seperti aturan minum, cara minum, cara penyimpanan, kejadian efek samping obat, interaksi obat atau penyalahgunaan obat sering kali terjadi pada masyarakat dan dapat menyebabkan masalah baru dalam kesehatan. Hal ini membuktikan bahwa masih kurangnya pengetahuan, pemahaman, ketrampilan dan kemampuan masyarakat dalam penggunaan obat secara benar (Sudjadi et al., 2017).

Pelayanan Kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi, mencegah dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu Pelayanan kefarmasiaan (Kemenkes RI, 2004).

Kepuasan pasien merupakan hasil dari kesenjangan antara yang diharapkan dan karakteristik yang dirasakan pasien dari pelayanan yang diterima (Jones, 2012). Kepuasan konsumen atau kepuasan pasien dapat dikatakan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas atau instalasi farmasi puskesmas (Novaryatiin et al., 2018)

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di UPTD Puskesmas Cilacap Utara II, Kabupaten Cilacap dengan menggunakan kuisioner. Berdasarkan Rumus Slovin, maka besarnya penarikan jumlah sampel penelitian adalah 362 sampel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik responden

Responden dalam penelitian ini yaitu pasien atau keluarga dari pasien yang menerima pelayanan kefarmasian dari petugas farmasi di instalasi farmasi Puskesmas Cilacap Utara II. Dalam penelitian ini dilakukan kepada 362 responden dimana semuanya telah berkenan untuk mengisi kuesioner.

**Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dan usia**

| Karakteristik | Persentase |
|---|---|
| Jenis kelamin | |
| Laki-laki | 44% (201) |
| Perempuan | 56% (161) |
| Usia | |
| 17-30 tahun | 44% (160) |
| 31-49 tahun | 30% (110) |
| 50 tahun keatas | 26% (92) |

Dari tabel 1. dapat dijelaskan bahwa responden terbanyak yang mengisi kuesioner berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 201 responden atau 56% sedangkan responden perempuan yang mengisi kuesioner sebanyak 161 responden atau 44%. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa jumlah responden paling banyak melakukan pelayanan yaitu laki-laki sebanyak 56% (Kurniasih, 2020). Laki-laki cenderung memiliki aktivitas berat dan bekerja lebih keras daripada perempuan sehingga lebih rentan terhadap sakit. Hal ini yang menyebabkan laki-laki lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan terutama di rumah sakit (Aulia et al., 2021)

Diketahui bahwa kelompok usia terbanyak yaitu pada usia 17-30 tahun, sedangkan paling sedikit yaitu pada usia lebih dari 50 tahun. Pada usia 17-30 tahun mereka memiliki sikap pandang yang sudah baik, berfikir kritis dan juga ingin mengungkapkan pendapat dan harapan mereka terhadap lingkungan sekitar (Depkes RI, 2006)

**Tabel 2. Deskripsi Hasil Pertanyaan Kuesioner**

| Dimensi | Skor |
|---|---|
| Reablility | 77,62 |
| Responsivenes | 76,60 |
| Assurance | 77,44 |
| Emphaty | 76,99 |
| Tangible | 77,56 |

Berdasarkan tabel 2. menunjukkan bahwa untuk pernyataan kuesioner di variabel indikator Tingkat Kepuasan Pasien terdiri dari 24 indikator P01 – P24, sebanyak 7,8 % responden menyatakan tidak puas, sebanyak 4,9% responden menyatakan kurang puas, sebanyak 15,34% responden menyatakan puas, sebanyak 36,95% responden menyatakan cukup puas, dan sebanyak 35,00% responden menyatakan sangat puas. Hasil rata-rata skor dalam pernyataan ini adalah 77,29 yang artinya dalam interprestasi interval masuk kedalam kategori "Puas".

**a. *Reliability***

*Reliability* (kehandalan) dapat dilihat dari kualitas pelayanan oleh petugas yang dapat dinilai dari pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, selain itu, keakurasian dan ketepatan pelayanan kefarmasian yang diberikan juga mempengaruhi tingkat kepuasan yang dimiliki pasien. Tingkat kepuasan pada dimensi reliability (kehandalan) dapat dinilai dari kompetensi petugas saat memberikan pelayanan kefarmasian. Kompetensi yang dimaksud adalah ketepatan dan kecepatan petugas saat melayani pasien. Salah satu indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan pada dimensi reliability (kehandalan) adalah kejelasan petugas dalam memberikan pelayanan kefarmasian terutama pada pemberian informasi mengenai obat yang diresepkan (Unggul, 2022).

Reliability memiliki rataan sebesar 77,62 dengan poin ini kehandalan terhadap pelayanan obat di UPTD puskesmas Cilacap Utara II masuk katagori baik dan responden menyatakan puas.

**b. *Responsiveness***

Dimensi ini bertujuan mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan Kefarmasian di UPTD Puskesmas Cilacap Utara II, petugas Farmasi mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam bekerja, obat yang diperoleh terjamin kualitasnya dan obat yang diberikan sesuai dengan yang diminta. Indeks tingkat kepuasan rata-rata sebesar 76,60 yang artinya puas. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, tenaga kefarmasian harus memberikan informasi dan edukasi penggunaan obat yang baik berdasarkan resep kepada pasien atau keluarga pasien, sehingga obat yang diberikan sesuai dengan resep dan obat terjamin kualitasnya (Susi Novaryatiin, 2018).

**c. *Assurance***

Pada penelitian ini, dimensi assurance memiliki skor 77, 44. Dimensi ini dinilai berdasarkan ketelitian petugas dalam menyiapkan obat. Petugas kefarmasian di Puskesmas Cilacap Utara II menyiapkan obat berdasarkan resep yang diberikan. Apabila

ditemukan kejanggalan dalam resep maka petugas langsung menghubungi dokter terkait. Obat yang diberikan dikemas dengan bahan anti air seperti plastik agar tidak basah dan rusak. Sebelum menyerahkan obat ke pasien petugas akan memastikan bahwa obat yang diberikan sesuai dengan pasien dengan cara menanyakan identitas beserta nomor antriannya agar tidak tertukar dengan pasien lain. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas menyebutkan bahwa petugas kefarmasian harus mampu memberikan pelayanan yang bermutu, efektif, efisien dan aman, serta melindungi pasien dari pemakaian obat yang tidah sesuai.

Dimensi ini dapat dilihat pada kemampuan petugas dalam menciptakan kepercayaan antara pesien dengan pelayanan yang akan diberikan, terkait pada kesopanan, sifat, dan pengetahuan yang dimiliki petugas, dimana hal tersebut akan berpengaruh pada kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Petugas farmasi yang berkompeten mampu menyampaikan informasi yang dengan mudah diterima oleh pasien. Informasi yang jelas dan benar sangat diperlukan oleh pasien agar terhindar dari penggunaan obat yang salah (Unggul, 2022).

Dari data yang diperoleh bahwa dimensi ini menyatakan UPTD puskesmas Cilacap Utara II masuk katagori baik dan responden menyatakan puas.

**d. *Emphaty***

Pelayanan pada dimensi empati adalah kemampuan para tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan dengan penuh perhatian dan perasaan tentang apa yang dialami oleh pasien. Pelayanan kefarmasian yang empati diberikan bukan karena keterpaksaan melainkan keharusan yang merupakan tanggungjawab dari tenaga kesehatan. Perasaan pasien yang sensitif karena sakit, penderitaan dan ketidak berdayaan membuat pasien dan keluarganya mudah marah, depresi dan terkadang menolak dilakukan tindakan (Hajjul Kamil, 2010).

Hasil pada dimensi ini telah memberi gambaran bahwa sikap dan perilaku tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien selalu mengutamakan kepentingan pasien dan memahami kebutuhan spesifik para pasiennya sudah terlaksana secara optimal dan responden menyatakan puas dengan skor nilai 76,99.

**e. *Tangible***

*Tangible* pada suatu pelayanan dapat dilihat dari kompetensi petugas, sarana dan prasarana yang tersedia di fasilitas pelayanan kefarmasian yang dapat memfasilitasi *pelayanan*. Dimensi *tangible* merupakan wujud secara nyata (fisik) dan bentuk layanan

yang nantinya akan diperoleh oleh pasien. Dimensi ini menunjukkan kemampuan Puskesmas untuk memperlihatkan eksistensinya kepada pasien seperti kondisi gedung pelayanan yang nyaman dan bersih, petugas berpenampilan rapi, tersedia fasilitas lengkap saat menunggu di ruang pelayanan, dan kejelasan alur pelayanan yang memudahkan pasien (Susi Novaryatiin, 2018). Tingkat kepuasan pada dimensi ini di Puskesmas Cilacap Utara II sebagian besar pasien mengatakan sangat puas akan pelayanan yang diberikan terutama pada sarana dan prasarana yang ada. Prasarana yang dapat mendukung kualitas pelayanan kefarmasian adalah tersedianya leaflet atau brosur di ruang tunggu. Adanya bahan bacaan di ruang tunggu akan mencegah pasien merasa bosan karena sembari menunggu, pasien dapat membaca dan menambah informasi dari leaflet atau brosur yang tersedia (Unggul, 2022)

**Tabel 3. Deskripsi Frekuensi Tingkat kepuasan Pasien**

| Kategori | Frequency | Percent |
|---|---|---|
| Kurang | 20 | 5,5 |
| Cukup | 62 | 17,1 |
| Puas | 280 | 77,3 |
| Total | 362 | 100,0 |

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa untuk frekuensi Tingkat kepuasan Pasien yaitu, sebanyak 20 pasien atau 5,5% yang kepuasannya kurang, sebanyak 62 pasien atau 17,1% yang kepuasannya cukup, dan sebanyak 280 pasien atau 77,3% yang kepuasannya baik. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pasien memiliki Tingkat kepuasan yang baik yaitu sebanyak 280 pasien dari total 362 pasien responden.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Pasien memiliki Tingkat kepuasan yang baik yaitu sebanyak 280 pasien dari total 362 pasien responden, dan Tingkat kepuasan Pelayanan informasi obat di UPTD Puskesmas Cilacap Utara II dinyatakan puas.

### Saran

Dapat mempertahankan kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi UPTD Puskesmas Cilacap Utara II sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pasien, dan Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi petugas farmasi untuk meningkatkan kualitas Puskesmas kedepannya.

**DAFTAR REFERENSI**

Depkes RI. (2006). *Standar pelayanan farmasi di rumah sakit*.

Hajjul Kamil. (20018). TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RSUDZA BANDA ACEH

Kemenkes RI. (2004). KEPUTUSAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1197/MENKES/SK/X/2004 TENTANG STANDAR PELAYANAN FARMASI DI RUMAH SAKIT.

Kemenkes RI. (2019). PETUNJUK TEKNIS STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMIAS.

Medi Andriani, Santi Perawati, Siti Nurhaliza. (2022). TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT LANGIT GOLDEN MEDIKA SAROLANGUN.

Nainggolan. (2019). GAMBARAN TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT TERHADAP PENGUNAAN OBAT TRADISIONAL DAN OBAT KIMIA SINTETIS DI DESA SIANTAR TONGA- TONGA I KECAMATAN SIANTAR NARUMONDA MEILAN.

Nazir ,Moh. 2017. *Metode Penelitian. Bogor:* Ghalia Indonesia

Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*.

Permenkes RI. (2009). PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 51 TAHUN 2009 TENTANG PEKERJAAN KEFARMASIAN.

Permenkes RI. (2014). *PerMenKes no. 75 tahun 2014*.

Permenkes RI. (2016). PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 74 TAHUN 2016 TENTANG STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS.

Rikomah, S. E., Lestari, G., & Agustin, N. (2020). TINGKAT PENGETAHUAN MASYARAKAT TENTANG DAGUSIBU OBAT DI KELURAHAN TANAH PATAH KOTA BENGKULU. 9(2).

Sudjadi, A., Widanti, A., & Sarwo, Y. B. (2017). *Penerapan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Yang Ideal Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat Miskin Melalui Program Jamkesmas*. *3*(1), 14–25.

Sutama. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, dan R&D.* Kartasura: Fairuz media.