

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS SELONG LOMBOK TIMUR

Amalia Hasanah^{1*}
Evi Fatmi Utami²
En Purmafithriah³
Hardani⁴

Politeknik Medica Farma Husada Mataram
*email: amaliah@gmail.com

Kata Kunci:

Kepuasan pasien
Pelayanan kefarmasian
Puskesmas

Abstrak

Peraturan kefarmasian menurut peraturan pemerintah RI NO.51 tahun 2009 adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab pada pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan enam dimensi yaitu dimensi tangibles (fasilitas fisik), reliability (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), tangible (dimensi berwujud). Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menilai tingkat kepuasan pasien tanggap, jaminan, empati, dimensi berwujud. Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Selong, Lombok Timur.

Hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Selong, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terbesar pada dimensi berwujud (1,05), dimensi kehandalan (1,04), dimensi (1,01), dimensi bukti fisik (0,96), dimensi daya tanggap (0,95), dan dimensi empati (0,95). Sehingga bisa disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Informasi Obat di Puskesmas Selong, Lombok Timur dalam kategori sangat puas.

Dikirim: 14 Maret 2021

Diterima: 18 Agustus 2021

Dipublikasi: 30 Oktober 2021



© Dipublikasi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Politeknik Medica Farma Husada Mataram. DOI: 10.33651/ptm.v5i2.614

PENDAHULUAN

Pada pelayanan kesehatan, obat merupakan komponen yang sangatlah penting dalam sebagian besar upaya kesehatan untuk menghilangkan gejala dari suatu penyakit, mencegah penyakit maupun menyembuhkan penyakit. Namun di lain pihak, obat dapat menimbulkan efek yang tidak diinginkan apabila penggunaannya tidak tepat. Oleh karena itu, penyediaan informasi obat yang benar, objektif, dan lengkap akan sangat mendukung dalam pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga dapat meningkatkan kemanfaatan dan keamanan penggunaan obat (Ardila, 2018).

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah bergeser orientasinya dari pelayanan obat menjadi pelayanan pasien yang mengacu pada asuhan kefarmasian. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang semula berfokus pada pengelolaan obat sebagai komoditi menjadi pelayanan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari hidup pasien (Ardila, 2018).

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian observasional dimana peneliti hanya melakukan observasi, tanpa memberikan intervensi pada variabel yang akan diteliti.

Bahan

Cara pengambilan sampel penelitian menyediakan lembar kuisisioner, peneliti menunggu pasien yang berkunjung ke Apotek instalasi farmasi. Peneliti akan memberikan penjelasan kepada responden dalam tata cara pengisian kuisisioner dan memberikan waktu kepada responden untuk mengisi kuisisioner kemudian responden menyerahkan kembali kuisisioner yang telah diisi kepada peneliti untuk diperiksa. Pada saat pengambilan kuisisioner tidak semua pasien puskesmas yang bersedia menjadi responden dengan berbagai alasan, diantaranya tidak mau repot mengisi tidak mempunyai waktu mengisi kuisisioner, ada perasaan takut, oleh karena itu peneliti berusaha meyakinkan bahwa data yang diambil benar-benar akan dijaga kerahasiannya dari pihak manapun termasuk puskesmas.

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket (kuesioner). Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang terdiri dari item-item pertanyaan secara terstruktur yang berkaitan dengan penelitian. Kuisisioner dibuat berdasarkan kuisisioner komunikasi farmasi NHS (National Health Service).

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif non eksperimen yaitu penelitian dengan pengambilan data secara prespektif dimana data diambil menggunakan kuisisioner dari pasien yang berkunjung di Puskesmas Selong, Lombok Timur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kuisisioner

No item	Pernyataan	r hitung	r tabel	Kriteria
1	2	3	4	5
DIMENSI FASILITAS FISIK (TANGIBLES)				
1	Tersedianya Ruang khusus untuk pelayanan informasi obat	0,460	0,314	valid
2	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman	0,456	0,314	valid
3	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti	0,405	0,314	valid
4	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti	0,446	0,314	valid
DIMENSI KEHANDALAN (RELIABILITY)				
5	Petugas memberi informasi	0.619	0,314	valid

	tentang nama obat			
6	Petugas member informasitentang dosis obat	0,0778	0,314	valid
7	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	0,583	0,314	valid
8	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	0,374	0,314	Valid
DIMENSI DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)				
9	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	0,910	0,314	Valid
10	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	0,575	0,314	Valid
11	Setiap keluhan pasien di atasi dengan cepat	0,519	0,314	Valid
12	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggung jawabkan	0,454	0,314	Valid
DIMENSI JAMINAN (ASSURANCE)				
13	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa dipertanggung jawabkan	0,594	0,314	Valid
14	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat	0,546	0,314	Valid
15	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	0,692	0,314	Valid
16	Petugas memberi informasi yang detail serta bisa dimengerti dan diterima	0,704	0,314	Valid
DIMENSI EMPATI (EMPATHY)				
17	Petugas di Apotek memakai pakaian yang rapi	0,376	0,314	Valid
18	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas	0,584	0,314	Valid

19	Petugas bersikap ramah dalam memberikan informasi obat	0,725	0,314	Valid
20	Petugas bersikap sopan dalam memberikan informasi obat	0,599	0,314	Valid
DIMENSI BERWUJUD (TANGIBLE)				
21	Tersedianya Ruang khusus untuk pelayanan informasi obat	0,460	0,314	Valid
22	Ruang pelayanan informasi obat nyaman	0,456	0,314	Valid
23	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti	0,405	0,314	Valid
24	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah di mengerti	0,778	0,314	Valid

Dari total 44 item kuisioner yang terdiri dari 24 item harapan dan 24 item yang dirasakan menunjukkan keseluruhan item kuisioner valid hal ini karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel, dengan r tabel yang ditentukan yaitu 0.314.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Selong, Lombok Timur termasuk dalam kategori sangat puas.

UCAPAN TERIMA KASIH

TERIMAKASIH UNTUK POLITEKNIK MEDICA FARMA HUSADA MATARAM

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, 2011, Standar Pelayanan Farmasi Di Rumah Sakit, Kepmenkes RINo.1197/MENKES/ SK/ X/ 2004.
- Anonim, 2006, Pedoman Pelayanan Informasi Obat Di Rumah Sakit, Dirjen Pelayanan Kefarmasian Dan Alat Kesehatan Depkes RI 2006.
- Ardila, 2018 santi Sinala, dkk jurnal tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelyanan Obat di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kcamatan Enrekang”.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Agus Budiando dari Gwendolyninggrid 2010:198, Aspek Jasa Pelayanan Kesehatan dalam Prespektif Perlindungan, KID Bandung, Bandung.
- Depkes RI. 2006. Pedoman Pengelolaan Dokumen Rekam Medis Rumah Sakit Di Indonesia. Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Rekam Medik.
- Endang. 2010, Organisasi dan Menejemen Pelayanan Kesehatan, Jakarta, Prins Media

- Kementrian Kesehatan Republik Indonesia,2011. Pedoman Umum Penggunaan Antibiotik, Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan, Jakarta.
- Kementrian Kesehatan. Profil Kesehatan Indonesia 2011. www.depkes.go.id. 2011
- Kementrian Kesehatan, 2014, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014, tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Pohan, Imbalo S. 2006. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan :Dasar-dasar, Pengertian, dan Terapan. Jakarta: EGC
- Pohan, I, 2007, Jaminan Mutu layanan Kesehatan, 13-15, 143-150, EGC, Jakarta. Santoso.
- Republik Indonesia, 2004, Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran, SekretariatNegara , Jakarta.
- Siregar, Ch. J.P., Amalia, L. 2004. Farmasi Rumah Sakit, Teori dan Penerapan; 25-49. Jakarta: Penerbi tBuku Kedokteran EGC
- Supranto. 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suprpto, J., 2011, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Jogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Service Management: Mewujudkan Layanan Prima, 85. Penerbit: Andi Offset, Yogyakarta.
- UUD RI No. 29. 2004. Tentang Pasien. Jakarta: DepartemenKesehatan RI