

## **Analisis Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Di UPT Puskesmas Bengkalis Kecamatan Bengkalis Provinsi Riau**

### ***Analysis of Respondent Satisfaction Level for Quality Giving Medicine Information at Community Health Centers Bengkalis District Riau Province***

Fina Aryani<sup>1\*</sup>, Mohammad Reza Firmansyah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau

\*Corresponding author email: finaaryani@stifar-riau.ac.id

#### **ABSTRAK**

Survei dilakukan untuk menganalisis kepuasan responden terhadap kualitas penyediaan informasi obat di UPT Puskesmas Bengkalis, Kabupaten Bengkalis, Riau. Hal ini diukur berdasarkan lima dimensi: assurance, empathy, tangible, reliability dan responsiveness. Jenis penelitian ini adalah penelitian observasional dengan desain deskriptif dan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah sampel penelitian sebanyak 95 orang yang memenuhi kriteria inklusi. Analisis data dengan membandingkan nilai bobot jawaban dengan skor ideal sehingga didapatkan nilai korelasi, interpretasi dan tingkat kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang mendapatkan pemberian informasi obat di UPT Puskesmas Bengkalis Kecamatan Bengkalis Provinsi Riau dengan korelasi 0,743 (cukup) dan tingkat kepuasannya adalah puas.

**Kata kunci:** Bengkalis, Informasi Obat, Kepuasan, Puskesmas

#### **ABSTRACT**

Research on the Analysis of Respondents Satisfaction Level For Quality Giving Medicine Information at Community Health Centers Bengkalis District Bengkalis Regency Riau Province was measured based on five dimensions namely assurance, empathy, tangible, reliability and responsiveness. This is an observational study method of descriptive design and data is collected by questionnaire. The study sample was 95 people who met the inclusion criteria. Data analysis by comparing the weight value of the answers with the ideal score in order to obtain the value of correlation, interpretation and level of satisfaction. The results showed that respondents who received medicine information in Community Health Centers Bengkalis District Bengkalis Regency Riau Province with a correlation value of 0,743 with adequate interpretation and satisfaction level were satisfied.

**Keywords:** Bengkalis, Community Health Center, Medication Information, Satisfaction

#### **Pendahuluan**

Pengendalian mutu pelayanan kefarmasian adalah kegiatan untuk mencegah terjadinya masalah yang berkaitan dengan obat dan mencegah kesalahan pengobatan untuk tujuan keselamatan pasien. Dalam mengevaluasi hasil pelaksanaan pelayanan kefarmasian, evaluasi data dengan menggunakan metode pengumpulan data yang disebut dengan survei kepuasan pelanggan adalah salah satunya (Anonim, 2016).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul dari membandingkan kesan seseorang terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Kepuasan adalah fungsi dari kinerja dan harapan. Pasien menjadi tidak puas ketika kinerja tidak sesuai harapan (Kotler dan Keller, 2007). Kepuasan dapat diukur melalui 5 dimensi yaitu meliputi fasilitas, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati (Parasuraman & Valerie, 2001).

Abdullah dkk (2010) yang meneliti tentang "Pengetahuan, Sikap dan Kebutuhan Pengunjung

Apotek Terhadap Informasi Obat Kota Depok" menyatakan bahwa 93,4% penduduk membutuhkan pelayanan informasi obat di apotek. Rachmadani dkk (2010) menyatakan hanya 56,16% apotek yang melakukan pelayanan obat. Survei yang dilakukan oleh Suryandari (2015) menemukan bahwa 48% staf apotek masih kurang berkualitas dalam memberikan informasi obat yang memadai. Penelitian yang dilakukan oleh Novaryatiin (2018) tentang "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit" menunjukkan bahwa pasien puas. Menurut survei yang dilakukan oleh Helni (2015), pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan kefarmasian di Kota Jambi.

Pelayanan kefarmasian di puskesmas, meliputi manajemen obat dan pelayanan farmasi klinis. Pelayanan informasi obat adalah bentuk pelayanan farmasi klinis (Anonim, 2016). Salah satu manfaat pemberian informasi obat adalah untuk menghindari masalah terkait obat (*medication problem*) yang dapat

mengganggu terapi obat dan mencegah hasil yang diinginkan pasien (Cipolle et al, 1998).

Puskesmas Bengkalis adalah UPT Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis. Puskesmas Bengkalis terletak di ibukota Kabupaten Bengkalis yaitu Kecamatan Bengkalis. Puskesmas Bengkalis merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama sebagai akses pertama masyarakat untuk berobat. Biaya pengobatan di Puskesmas Bengkalis ditanggung oleh pemerintah (Anonim, 2018).

### Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di UPT Puskesmas Bengkalis, Kecamatan Bengkalis, Kabupaten Bengkalis, Riau menggunakan metode observasional dan desain deskriptif. Pengumpulan data dilakukan secara *cross sectional*, dengan menggunakan kuesioner. Populasi yang digunakan adalah pasien yang mendapatkan pemberian informasi obat di UPT Puskesmas Bengkalis Kecamatan Bengkalis. Sampel penelitian ini adalah 95 responden yang menerima pemberian informasi obat di Puskesmas Bengkalis yang memenuhi kriteria inklusi. Teknik sampling dilakukan secara *nonrandom* secara *purposive sampling*. Jumlah sampel minimal dihitung menggunakan rumus Slovin dengan presisi 10%.

### Hasil

Setelah dilaksanakan penelitian di UPT Puskesmas Bengkalis Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis di dapatkan hasil penelitian sebagai berikut:

#### Data Sosiodemografi Responden

**Tabel 1.** Jumlah dan Persentase Usia Responden

Usia	Jumlah (n=95)	Persentase (%)
Dewasa Awal	61	64,21
Dewasa Madya	33	34,75
Dewasa Lanjut	1	1,05

Hasil penelitian berdasarkan rentang usia terhadap 95 responden diperoleh hasil pada tabel 1. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa

#### Data Kuesioner Tingkat Kepuasan Responden

**Tabel 5.** Korelasi Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi *Tangible*

<i>Tangible</i>	Skor Kepuasan	Korelasi	Interpretasi	Tingkat Kepuasan
Puskesmas menyediakan ruang tunggu pengambilan obat yang bersih dan nyaman	3,82	0,764	Cukup	Puas
Puskesmas menyediakan buku & majalah kesehatan	3,06	0,613	Cukup	Puas
Puskesmas menyediakan brosur, leaflet, poster informasi obat yang dapat dilihat dengan mudah	3,61	0,722	Cukup	Puas
Puskesmas menyediakan kotak saran	3,83	0,766	Cukup	Puas
Puskesmas mengadakan tempat untuk PIO	3,81	0,762	Cukup	Puas

Pada dimensi ini terlihat nilai korelasinya yaitu 0,725, interpretasinya cukup dan tingkat kepuasannya adalah puas. Nilai korelasi pada dimensi ini paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, hal

responden yang paling banyak adalah usia dewasa awal (18-40 tahun) adalah 64,21 %, kemudian dewasa madya (41-60 tahun) adalah 34,75 % dan dewasa lanjut (diatas 60 tahun) hanya 1,05 %.

**Tabel 2.** Jumlah dan Persentase Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (n=95)	Persentase (%)
Laki-laki	37	38,95
Perempuan	58	61,05

Dari tabel 2 diketahui pasien yang paling banyak mendapatkan pemberian informasi obat adalah perempuan yaitu sebanyak 61,05 % dan sisanya 38,95 % adalah laki-laki. Hal ini dikarenakan bahwa tidak hanya untuk berobat, juga menjadi pendamping bagi anak-anaknya sehingga perempuan yang banyak mendapatkan informasi obat.

**Tabel 3.** Jumlah dan Persentase Pendidikan Responden

Pendidikan	Jumlah (n=95)	Persentase (%)
Pendidikan Rendah	7	7,37
Pendidikan Menengah	66	69,47
Pendidikan Tinggi	22	23,16

Dari tabel 3 diketahui pasien berobat yang mendapat PIO adalah pasien yang berpendidikan menengah yaitu tamatan SMA sebanyak 69,47%. Ini sesuai dengan data BPS Kabupaten Bengkalis bahwa jumlah penduduk yang berpendidikan menengah sebanyak 45 % (Anonim, 2017)

**Tabel 4.** Jumlah dan Persentase Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah (n=95)	Persentase (%)
Bekerja	58	61,05
Tidak Bekerja	37	38,95

Dari tabel 4 diketahui pasien berobat yang mendapatkan PIO adalah pasien yang sudah bekerja sebanyak 61,05%. Sesuai dengan data kependudukan BPS Kabupaten Bengkalis yang menyatakan 65,4 % penduduk adalah bekerja dan 34,6 % adalah tidak bekerja.

ini disebabkan oleh item pertanyaan tentang fasilitas puskesmas menyediakan buku dan majalah kesehatan yang memiliki nilai 0,613 (interpretasi cukup) dengan kategori puas. Fasilitas kefarmasian

didorong untuk memiliki fasilitas yang memadai, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, untuk mendukung fungsi dan proses pelayanan kefarmasian (Novaryatiin dkk, 2018).

Brosur, majalah, buku, *leaflet*, poster dan lain-lain merupakan media promosi yang memuat informasi-informasi tentang kesehatan. Media iklan ini terdiri dari teks berwarna, gambar atau foto.

Fungsi brosur, majalah, buku, *leaflet* dan poster tersebut adalah untuk mempermudah penyampaian informasi dan memperjelas informasi yang disampaikan. Tujuan disediakan media promosi ini agar dapat meningkatkan pengetahuan yang akhirnya merubah perilaku masyarakat kearah yang lebih positif (Anief, 2007).

**Tabel 6.** Korelasi Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi *Reliability*

<i>Reliability</i>	Skor Kepuasan	Korelasi	Interpretasi	Tingkat Kepuasan
Petugas farmasi memberi informasi nama, sediaan dan dosis obat	3,81	0,762	Cukup	Puas
Petugas farmasi memberi informasi cara pakai dan penyimpanan obat	3,90	0,781	Cukup	Puas
Petugas farmasi memberi informasi indikasi dan kontra indikasi obat	3,61	0,722	Cukup	Puas
Petugas farmasi memberi informasi efek samping obat	3,60	0,720	Cukup	Puas
Petugas apotek memberi informasi stabilitas dan interaksi obat	3,57	0,716	Cukup	Puas

Pada pernyataan petugas farmasi memberi informasi cara pakai dan penyimpanan obat mempunyai nilai korelasi yang lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi pernyataan lainnya. Sedangkan nilai korelasi yang terendah adalah pernyataan petugas apotek memberi informasi stabilitas dan interaksi obat, ini dikarenakan keterbatasan waktu dan jumlah petugas farmasi untuk menyampaikannya dan masih kurangnya jumlah TTK yang ada di UPT Puskesmas Bengkalis.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang

Standar Kefarmasian Bagi Puskesmas, rasio kebutuhan tenaga kefarmasian ditargetkan 1 apoteker untuk 50 pasien per hari, dan apoteker akan didukung oleh tenaga teknis. Di UPT Puskesmas Bengkalis tahun 2018 belum ada Apoteker untuk melayani pasien yang rata-rata 64 orang. Hanya 4 orang Tenaga Teknis Kefarmasian yang melayani dengan komposisi 3 orang di apotek dan 1 orang di gudang obat Puskesmas. Oleh karena itu kehandalan petugas farmasi di UPT Puskesmas Bengkalis dalam memberikan informasi obat belum bisa maksimal.

**Tabel 7.** Korelasi Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi *Responsiveness*

<i>Responsiveness</i>	Skor Kepuasan	Korelasi	Interpretasi	Tingkat Kepuasan
Petugas farmasi memberikan informasi sebelum pasien bertanya	3,68	0,737	Cukup	Puas
Petugas farmasi menanggapi pertanyaan dengan baik dan ramah	3,89	0,779	Cukup	Puas
Petugas farmasi cepat tanggap terhadap keluhan pasien	3,70	0,741	Cukup	Puas
Petugas farmasi bersedia membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi pasien terkait obat	3,73	0,747	Cukup	Puas
Petugas farmasi bertanya kembali tentang kejelasan informasi yang disampaikan	3,76	0,754	Cukup	Puas

Berdasarkan hasil penelitian, nilai korelasi petugas farmasi menanggapi pertanyaan dengan baik dan ramah adalah tertinggi. Responden menilai kinerja petugas sudah maksimal dilakukan, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan responden selalu ditanggapi baik & ramah. Hasil sejalan dengan penelitian Yunevy dan Haksamana (2013), pasien yang tidak terjawab keluhan dan pertanyaannya secara memuaskan cenderung mengabaikan nasehat dari penyedia layanan kesehatannya atau tidak membeli obat di sana.

Tenaga kefarmasian harus mampu berkomunikasi secara efektif dengan seluruh pemangku kepentingan yang terlibat dalam optimalisasi dan pengembangan fungsi kefarmasian Puskesmas (Anonim, 2016), sehingga pasien bisa paham terhadap informasi dari tenaga kesehatan. Hazaya (2013) mengatakan bahwa beberapa Puskesmas di Surabaya Utara memiliki tingkat kepuasan cukup dan dimensi *responsiveness* merupakan dimensi dengan tingkat kepuasan yang terendah.

**Tabel 8.** Korelasi Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi *Assurance*

<i>Assurance</i>	Skor Kepuasan	Korelasi	Interpretasi	Tingkat Kepuasan
Petugas farmasi memastikan kebenaran penerima	3,69	0,739	Cukup	Puas

obat				
Petugas farmasi menjamin kelengkapan obat dan alat kesehatan	3,57	0,716	Cukup	Puas
Petugas farmasi memberikan informasi obat dengan bahasa baik dan mudah dipahami	3,76	0,754	Cukup	Puas
Petugas farmasi memiliki pengetahuan yang baik dalam pemberian informasi obat	3,83	0,766	Cukup	Puas
Petugas farmasi memiliki pengetahuan tentang memberikan informasi obat	3,72	0,745	Cukup	Puas

Dari tabel 8, dimensi *Assurance* dapat dilihat bahwa nilai korelasi yang terendah yaitu petugas farmasi menjamin kelengkapan obat dan alat kesehatan, ini dikarenakan banyaknya obat-obatan yang kurang disediakan oleh Instalasi Farmasi Dinas

Kesehatan Kabupaten Bengkalis masih banyak yang kurang, sehingga banyak resep yang harus ditebus diluar UPT Puskesmas Bengkalis. Hal ini dapat mengakibatkan pasien enggan berobat di Puskesmas nantinya.

**Tabel 9.** Korelasi Tingkat Kepuasan Pasien Dimensi *Empathy*

<i>Empathy</i>	Skor Kepuasan	Korelasi	Interpretasi	Tingkat Kepuasan
Petugas farmasi menyapa dan memberi salam	3,73	0,747	Cukup	Puas
Petugas farmasi menanyakan nama pasien dan atau keluarga pasien	3,73	0,747	Cukup	Puas
Komunikasi antara petugas farmasi dan pasien terjalin dengan baik	3,81	0,762	Cukup	Puas
Petugas farmasi menunjukkan ekspresi yang baik	3,77	0,756	Cukup	Puas
Petugas farmasi melayani dengan penuh perhatian terhadap keluhan pasien	3,81	0,762	Cukup	Puas

Pada dimensi *emphaty* terdapat lima pernyataan yang diberikan kepada responden. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai korelasi dari pernyataan petugas farmasi menyapa dan memberi salam adalah 0,747 dengan kategori puas, petugas farmasi menanyakan nama pasien dan atau keluarga pasien adalah 0,747 dengan kategori puas. Untuk nilai korelasi pernyataan komunikasi antara petugas farmasi dan pasien terjalin dengan baik adalah 0,762 dengan kategori puas, petugas farmasi

menunjukkan ekspresi yang baik adalah 0,756 dengan kategori puas. Nilai korelasi dari pernyataan petugas farmasi melayani dengan penuh perhatian terhadap keluhan pasien adalah 0,754 dengan kategori puas.

Berdasarkan penelitian Novaryatiin (2018) menyatakan bahwa apoteker wajib memberikan perlakuan yang sama dalam memberikan pelayanan kefarmasian kepada pasien tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, status sosial atau ras.

**Tabel 10.** Nilai Korelasi dan Interpretasi Tingkat Kepuasan Responden Seluruh Dimensi

Dimensi	Nilai Korelasi	Interpretasi	Tingkat Kepuasan
<i>Tangible</i>	0,725	Cukup	Puas
<i>Reliability</i>	0,740	Cukup	Puas
<i>Responsiveness</i>	0,751	Cukup	Puas
<i>Assurance</i>	0,744	Cukup	Puas
<i>Empathy</i>	0,754	Cukup	Puas
Rata-rata nilai korelasi seluruh dimensi	0,743	Cukup	Puas

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa dimensi yang memiliki nilai korelasi tertinggi yaitu pada dimensi *emphaty* dan *responsiveness*, dimana petugas farmasi dalam memberikan perhatian dan respon terhadap keluhan pasien lebih tinggi dibandingkan kategori lainnya. Hal ini sesuai dengan dengan penelitian Yunevy dan Haksamana (2013) menyatakan pelayanan kesehatan dipandang baik karena petugasnya ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif.

Pada dimensi yang nilai korelasinya terendah yaitu *tangible* dikarenakan puskesmas masih belum menyediakan majalah, brosur dan buku tentang kesehatan, sehingga pasien merasa masih kurang dalam fasilitas yang diberikan oleh puskesmas. Dalam hal penyediaan sarana dan prasarana

kesehatan di Puskesmas, harus dianggarkan melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkalis, karena bentuk UPT Puskesmas Bengkalis belum menjadi Badan Layanan Umum Daerah untuk mendapatkan fleksibilitas keuangan (Anonim, 2018)

### Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di UPT Puskesmas Bengkalis Kecamatan Bengkalis Kabupaten Bengkalis Provinsi Riau, dapat disimpulkan tingkat kepuasan responden terhadap pemberian informasi obat di UPT Puskesmas Bengkalis adalah puas, dengan nilai korelasi 0,743 dengan interpretasi cukup.

### Daftar Pustaka

Abdullah, N., Andrajadi, R., dan Supardi, S., 2010,

- Pengetahuan, Sikap dan Kebutuhan Pengunjung Apotek Terhadap Informasi Obat di Kota Depok*, Pusat Penelitian dan Sistem Pengembangan Kebijakan Badan Litbangkes Kementerian Kesehatan, Depok
- Anief, M., 2007, *Pedoman Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Anonim, 2016, *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta
- Anonim, 2017, *Profil Bengkulu*, Badan Pusat Statistik, Bengkulu.
- Anonim, 2018, *Profil Puskesmas Bengkulu*, Puskesmas Bengkulu, Bengkulu.
- Arikunto, S., 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Cipolle, RJ, Strand, LM, Morley, PC 1998, *In Pharmaceutical Care Practice, Identifying, Resolving, And Preventing Drug Therapy Problem: The Pharmacist's Responsibility*, The McGraw-Hill Companies, Inc., USA.
- Hazaya, TY., 2013, Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat di Puskesmas Surabaya Utara, *Skripsi*, Fakultas Farmasi Universitas Surabaya, Surabaya.
- Helni, 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Apotek di Kota Jambi, *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora*, Jambi
- Hurlock, E., 2001, *Psikologi Perkembangan*, Erlangga, Jakarta.
- Kotler, P dan Keller, K.L., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi ke-12, Jilid 1, PT Macan Jaya Cemerlang, Jakarta.
- Novaryati, S., 2018, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit, *Borneo Jurnal of Pharmacy*, Volume 1 Issue 1, Halaman 22 – 26
- Parasuraman, A., dan Valerie, 2001, *Delivering Quality Service*, The Free Press, New York.
- Rachmadani, A, Sampurno, dan Purnomo A., 2010, Peran Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) Dalam Upaya Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek di Daerah Istimewa Yogyakarta, *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, Volume 1 Nomor 2, Halaman 103-110, Yogyakarta.
- Suryandari, L., 2015, Analisis Kualitas Informasi Obat Untuk Pasien di Apotek Kota Surakarta, *Naskah Publikasi*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Solo.
- Yuney, E, Haksamana, S, 2013, Analisis Kepuasan Berdasarkan Persepsi dan Harapan Pasien di Puskesmas Medokan Ayu Surabaya, *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Surabaya