

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Nur Bunda Tegal

Sari Prabandari^{1*)}

¹Program Studi Farmasi, Politeknik Harapan Bersama, Tegal
email: ¹sariprabandari.sp@gmail.com

Abstrak - Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan, penting halnya terdapat pelayanan informasi obat dari petugas farmasi ke pasien untuk mencegah terjadinya *medication error* (kejadian yang tidak diharapkan) dalam menggunakan obat. Tujuan dari pelayanan informasi obat sendiri adalah agar farmasis dapat menjelaskan dan menguraikan (*explain and describe*) penggunaan obat yang baik dan benar bagi pasien sehingga tujuan terapi pengobatan dapat tercapai dan pasien merasa aman dengan obat yang dikonsumsi. Jenis penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental berupa penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode angket dan instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner. Jenis data yang digunakan adalah primer. Analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Dari hasil penelitian menunjukkan gambaran pelayanan informasi obat petugas farmasi terhadap kepuasan pasien di Apotek Nur Bunda Kota Tegal dapat dilihat sebagai berikut : Petugas menjelaskan cara pakai obat memiliki persepsi jawaban responden paling tinggi yaitu sangat puas sebesar 42%, Petugas menjelaskan Aturan Pakai Obat memiliki persepsi jawaban responden paling tinggi yaitu sangat puas sebesar 50%, Petugas menjelaskan indikasi atau kegunaan obat memiliki persepsi jawaban responden paling tinggi yaitu sangat puas sebesar 46%, Petugas menjelaskan indikasi atau kegunaan obat memiliki persepsi jawaban responden paling tinggi yaitu puas sebesar 40%, Petugas menjelaskan efek samping memiliki persepsi jawaban responden paling tinggi yaitu sangat puas sebesar 37%, Petugas menjelaskan penggantian obat sejenis apabila stok obat habis memiliki persepsi jawaban responden paling tinggi yaitu cukup puas sebesar 37%, Petugas menjelaskan penyimpanan obat setelah digunakan memiliki persepsi jawaban responden paling tinggi yaitu puas sebesar 36%.

Kata Kunci - Apotek, Pelayanan Informasi Obat, data primer, validitas, reabilitas.

I. PENDAHULUAN

Upaya kesehatan dapat diselenggarakan dengan berbagai cara, dapat melalui pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Seluruh konsep kesatuan upaya kesehatan ini dijadikan pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas kesehatan di Indonesia termasuk apotek.

Apotek merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan untuk melakukan pekerjaan kefarmasian dan menyalurkan perbekalan farmasi kepada masyarakat. Perbekalan farmasi

yang dimaksud meliputi obat dan bahan obat serta perbekalan kesehatan. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan, apotek melakukan berbagai kegiatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan pengadaan, penyimpanan dan distribusi obat, pelayanan obat atas resep dokter maupun tanpa resep dokter, pelayanan informasi obat, pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional[4].

Saat ini, pemerintah telah menyusun standar pelayanan kefarmasian yang tercantum dalam Keputusan Menteri Kesehatan RI No.1027/Menkes/SK/IX/2004. Standar pelayanan ini dibentuk karena dunia kefarmasian sebagai pelayanan kesehatan kepada masyarakat sudah sedemikian berkembang. Saat ini, orientasi pelayanan kefarmasian telah geser dari obat ke pasien yang mengacu pada pharmaceutical care. Pelayanan farmasi yang diberikan apotek, salah satunya adalah pelayanan mengenai informasi obat, khususnya obat dengan resep yang ditulis oleh dokter. Diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi di Apotek. Pasien yang merasa puas dengan jasa pelayanan yang diterimanya akan memperlihatkan kecenderungan yang besar untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan oleh pemberi jasa tersebut dimasa yang akan datang.

Apotek Nur Bunda sendiri merupakan apotek dimana terdapat dokter spesialis obgyn yang melakukan praktek, sehingga di apotek tersebut cenderung banyak wanita hamil yang membeli obat berdasarkan resep dokter spesialis kandungan. Pemberian informasi terhadap penggunaan obat kehamilan tentunya sangat diperlukan sekali, karena hal tersebut juga dapat membantu ibu hamil dalam menjaga kesehatan ibu dan janin selama masa kehamilannya.

II. TINJAUAN STUDI

A. Apotek

Apotek berasal dari bahasa Yunani "*apotheca*", yang secara harfiah berarti penyimpanan. Dalam bahasa Belanda, apotek disebut *apothek*, yang artinya toko tempat meramu dan menjual obat berdasarkan resep dokter serta perdagangan barang medis; rumah obat [1]. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2009, Apotek adalah sarana pelayanan kefarmasian tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh apoteker. Pekerjaan kefarmasian yang dimaksud adalah pembuatan termasuk pengendalian mutu sediaan farmasi, pengamanan, pengadaan, penyaluran obat, pengelolaan obat, pelayanan obat atas resep dokter, pelayanan informasi obat, serta pengembangan obat, bahan obat dan obat tradisional.

*) penulis korespondensi

B. Informasi

Informasi adalah pesan yang disampaikan seseorang komunikator kepada komunikan. Obat adalah produk khusus yang memerlukan pengamanan bagi pemakainya, sehingga pasien sebagai pemakai perlu dibekali informasi yang memadai untuk mengkonsumsi suatu obat. Informasi yang dibutuhkan pasien, pada umumnya adalah informasi praktis dan kurang ilmiah dibandingkan dengan informasi yang dibutuhkan professional kesehatan [3].

C. Penelitian Terkait

- Kock, B.D.D. 2012. *Analisis Pemberian Pelayanan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi Obat Di Apotek Di Kota Kupang*. Yogyakarta. Universitas Gajah Mada. [6]
- Rahman, Didi. 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi (KIE) Obat Dengan Resep Oleh Tenaga Farmasi Di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah*. KTI. Palangkaraya : Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. [7]
- Zairina, Elida dkk. 2005. *Tingkat Kepuasan Pasien Setelah Pemberian Komunikasi Informasi Dan Edukasi (KIE) Oleh Apoteker Di Apotek Di Kodya Surabaya*. Surabaya : Universitas Airlangga. [8]
- Perbedaan penelitian dari ketiga penelitian sebelumnya yaitu pada penelitian ini hanya menggunakan satu variabel berupa kepuasan pasien jika dilihat dari pelayanan informasi obat.

III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. menurut Sugiyono [5], penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada realitas/gejala/fenomena itu dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramat, terukur dan hubungan gejala bersifat sebab akibat.

Dalam hal ini peneliti secara langsung ingin mengetahui gambaran pelayanan informasi obat dengan resep dokter oleh tenaga farmasi terhadap tingkat kepuasan pasien di apotek Nur Bunda Kota Tegal.

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [5]. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapatkan resep obat, atau sedang menebus resep di apotek Nur Bunda Kota Tegal. Populasi adalah jumlah pasien yang menebus obat resep dokter di apotek Nur Bunda pada tanggal 02 Januari 2017- 02 Februari 2017.

2. Sampel

Menurut [5], yang dimaksud dengan sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Jumlah responden dalam penelitian ini akan dicari berdasarkan rumus *Slovin* [2].

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan yang ditolerir (pada penelitian ini ditetapkan 5 %)

Perhitungannya :

$$n = \frac{197}{1 + 197 \cdot 0,05^2} = 131,99 = 132$$

B. Teknik Pengumpulan Data

Jenis data untuk pengumpulan adalah data primer, Alat pengukur data menggunakan kuisioner yang diperoleh dari responden yang menjadi subjek penelitian.

Analisis skor tingkat kepuasan pada penelitian ini menggunakan format jawaban Skala Likert, yang memungkinkan pasien menjawab dalam berbagai tingkatan (1 – 5). Setiap jawaban diberi bobot nilai dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Skor 5 bila jawaban sangat puas
- b. Skor 4 bila jawaban puas
- c. Skor 3 bila jawaban cukup puas
- d. Skor 2 bila jawaban tidak puas
- e. Skor 1 bila jawaban sangat tidak puas

Analisis Data

1. Uji validitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r tabel dengan nilai r hitung. Nilai r tabel = 0,361. Nilai r hitung dengan melakukan penghitungan menggunakan SPSS 15 dengan melihat pada kolom “*Corrected item-Total Correlation*”. Data valid apabila nilai r hitung > r tabel. Dari masing-masing item pertanyaan dibandingkan untuk tingkat kevalidtannya.

TABEL I
VALIDITAS (CORRECTED ITEM-TOTAL CORELATION)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation
p1	24,23	8,461	,481
p2	24,30	7,941	,484
p3	24,57	7,978	,449
p4	24,57	8,392	,384
p5	24,90	7,886	,572
p6	24,67	8,092	,538
p7	24,57	7,771	,550

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan teknik α cronbach. Penghitungan dengan teknik ini instrumen di uji cobakan pada 30 responden dan hasilnya dicatat. Pengolahan teknik α cronbach menggunakan bantuan software SPSS versi 15.00 for windows. Berdasarkan hasil pengolahan dihasilkan α cronbach untuk tingkat kepuasan yaitu sebesar $\alpha = 0,770$ dari total seluruh pernyataan. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai α cronbach yang lebih besar dari 0,60. Hal ini dapat disimpulkan kemungkinan terjadinya kesalahan pengukuran dalam kuesioner cukup rendah sehingga penggunaannya dapat diandalkan dan mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila penulis menyebarkan kuesioner secara berulang kali dalam waktu yang berlainan.

TABEL II
VALIDITAS EXCLUDE

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	30	100,0

TABEL III
CRONBACH ALPHA

Cronbach's Alpha	N of Items
,770	7

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Informasi adalah pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan. Seorang apoteker atau farmasis harus mampu memberikan informasi yang benar, jelas mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis bijaksana dan terkini. Dalam apotek pelayanan informasi meliputi, petugas menjelaskan cara pakai obat, petugas menjelaskan aturan pakai obat, petugas menjelaskan indikasi obat atau kegunaan obat, petugas menjelaskan efek samping obat, petugas menjelaskan kontra indikasi obat, petugas menjelaskan pergantian obat sejenis apabila stok sediaan obat habis, dan petugas menjelaskan obat yang dikonsumsi jika perlu.

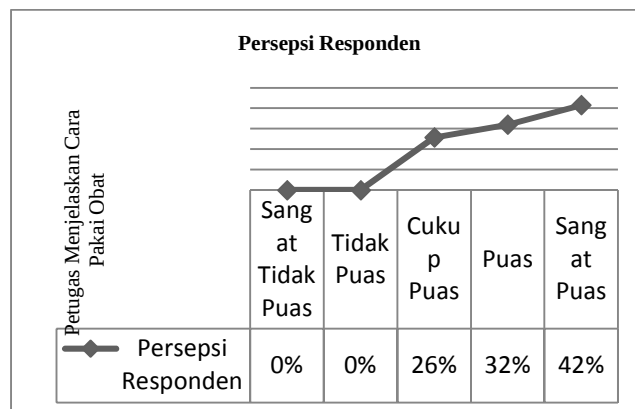
Apotek Nur Bunda merupakan salah satu apotek yang berada di Kota Tegal. Apotek Nur Bunda merupakan apotek yang melayani obat baik lewat resep maupun tanpa resep.

Data Pelayanan Informasi Obat dilakukan melalui beberapa pertanyaan kepada pasien dengan cara metode angket dengan responden mengisi sendiri. Adapun Informasi pelayanan obat yang disampaikan yaitu meliputi :

- Menjelaskan Cara Pakai Obat
- Menjelaskan Aturan pakai Obat
- Menjelaskan Indikasi / Kegunaan Obat
- Menjelaskan Efek samping obat
- Menjelaskan Kontra indikasi obat
- Menjelaskan penggantian obat sejenis apabila stok obat habis.
- Menjelaskan penyimpanan obat setelah digunakan

Dari hasil penyebaran kuisioner diperoleh data :

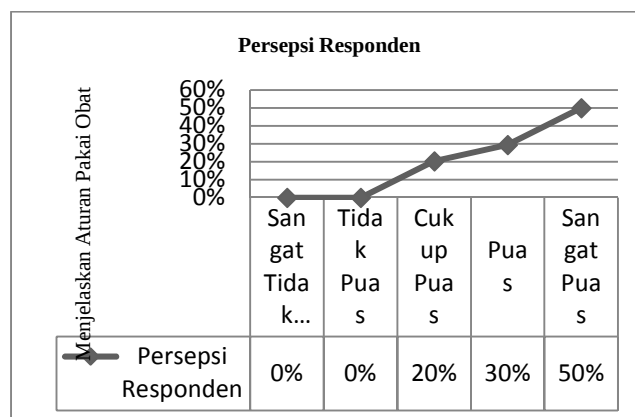
- Menjelaskan Cara Pakai Obat



Gbr.1 Frekuensi persepsi responden berdasarkan petugas menjelaskan tentang cara pakai obat.

Dilihat dari hasil jawaban tingkat kepuasan responden pada informasi yang diberikan petugas tentang cara pakai obat memiliki kepuasan dengan persepsi jawaban sangat tidak puas sebanyak 0%, persepsi jawaban tidak puas sebanyak 0%, persepsi jawaban cukup puas sebanyak 26% dari 34 responden yang menjawab, persepsi jawaban puas sebanyak 32% dari 43 responden yang menjawab dan persepsi jawaban sangat puas sebanyak 42% dari 55 responden yang menjawab. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi jawaban paling tinggi berdasarkan petugas menjelaskan cara pakai obat adalah sangat puas dengan persentase sebanyak 42%.

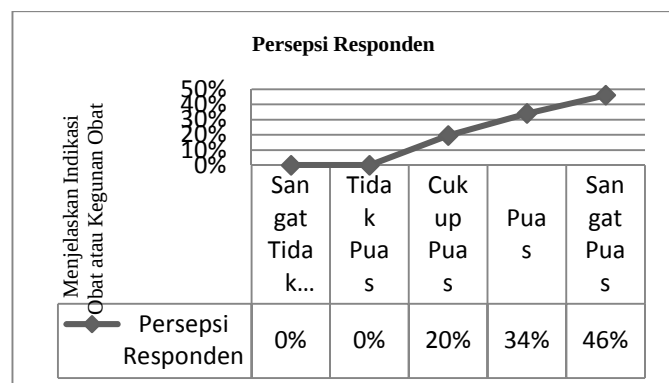
- Menjelaskan Aturan Pakai Obat



Gbr 2. Frekuensi persepsi responden berdasarkan petugas menjelaskan aturan pakai obat

Dilihat dari hasil jawaban tingkat kepuasan responden pada petugas menjelaskan aturan pakai obat memiliki kepuasan dengan persepsi jawaban sangat tidak puas sebanyak 0%, persepsi jawaban tidak puas sebanyak 0%, persepsi jawaban cukup puas sebanyak 20% dari 27 responden yang menjawab, persepsi jawaban puas sebanyak 30% dari 39 responden yang menjawab dan persepsi jawaban responden sangat puas sebanyak 50% dari 66 responden yang menjawab. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi jawaban responden paling tinggi berdasarkan petugas menjelaskan aturan pakai obat adalah sangat puas dengan persentase sebanyak 50%.

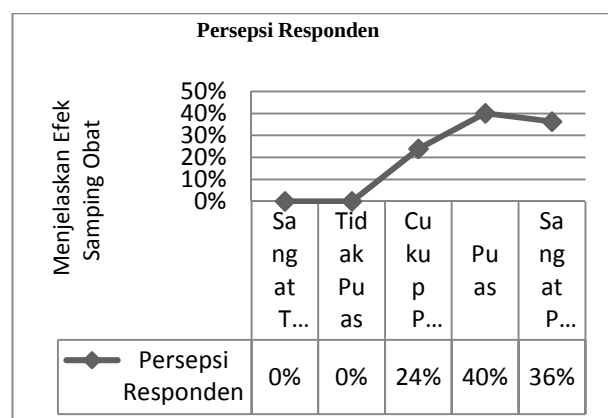
- Menjelaskan Indikasi / Kegunaan Obat



Gbr 3. Frekuensi persepsi responden berdasarkan petugas menjelaskan indikasi obat atau kegunaan obat.

Dilihat dari hasil jawaban tingkat kepuasan responden pada petugas menjelaskan indikasi obat atau kegunaan obat memiliki kepuasan dengan persepsi jawaban sangat tidak puas sebanyak 0%, persepsi jawaban tidak puas sebanyak 0%, persepsi jawaban cukup puas sebanyak 20% dari 26 responden yang menjawab, persepsi jawaban puas sebanyak 34% dari 45 responden yang menjawab, persepsi jawaban sangat puas sebanyak 46% dari 61 responden yang menjawab. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi responden paling tinggi berdasarkan petugas menjelaskan indikasi obat atau kegunaan obat adalah sangat puas dengan persentase sebanyak 46%.

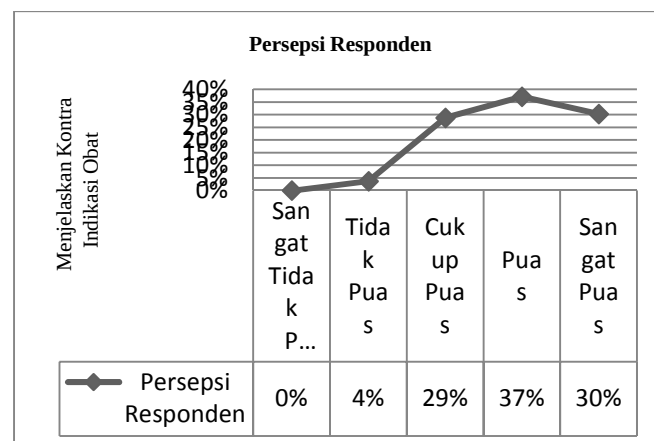
- Menjelaskan Efek Samping Obat



Gbr.4 Frekuensi persepsi responden berdasarkan petugas menjelaskan efek samping obat.

Dilihat dari hasil jawaban tingkat kepuasan responden pada petugas menjelaskan efek samping obat memiliki kepuasan dengan persepsi jawaban sangat tidak puas sebanyak 0%, persepsi jawaban tidak puas sebanyak 0% dari 0 responden yang menjawab, persepsi jawaban cukup puas sebanyak 24% dari 31 responden yang menjawab, persepsi jawaban puas sebanyak 40% dari 53 responden yang menjawab dan persepsi jawaban sangat puas sebanyak 36% dari 48 responden yang menjawab. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi jawaban responden paling tinggi berdasarkan petugas menjelaskan efek samping obat adalah puas dengan persentase sebanyak 40%.

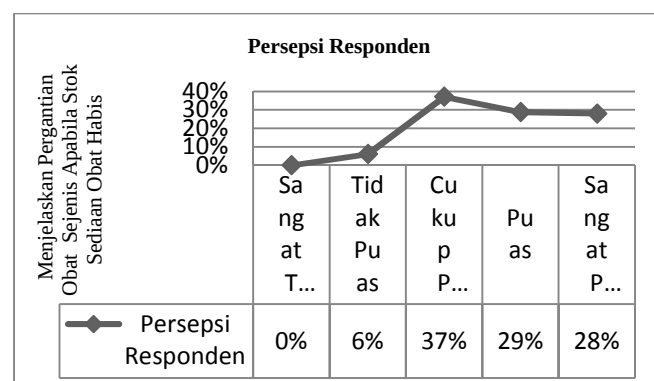
- Menjelaskan Kontra Indikasi Obat



Gbr. 5 Frekuensi persepsi responden berdasarkan petugas menjelaskan kontra indikasi obat.

Dilihat dari hasil jawaban tingkat kepuasan responden pada petugas menjelaskan kontra indikasi obat memiliki kepuasan dengan persepsi jawaban sangat tidak puas sebanyak 0%, persepsi jawaban tidak puas sebanyak 4% dari 5 responden yang menjawab, persepsi jawaban cukup puas sebanyak 29% dari 38 responden yang menjawab, persepsi jawaban puas sebanyak 37% dari 49 responden yang menjawab dan persepsi jawaban sangat puas sebanyak 30% dari 40 responden yang menjawab. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi jawaban responden paling tinggi berdasarkan petugas menjelaskan kontra indikasi obat adalah puas dengan persentase sebanyak 37%.

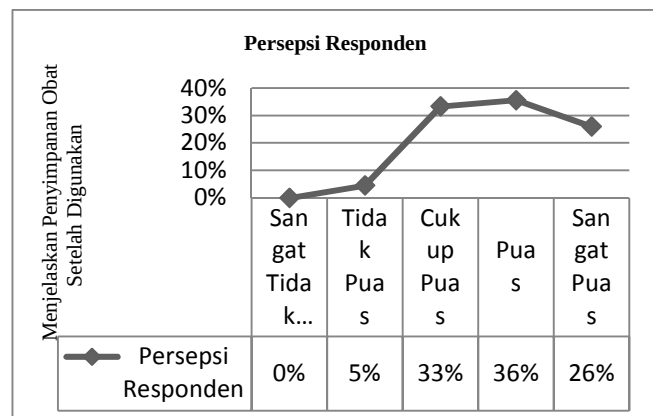
- Menjelaskan Penggantian Obat Sejenis Apabila Stok Obat Habis.



Gbr.6 Petugas menjelaskan penggantian obat sejenis apabila stok sediaan obat habis.

Dilihat dari hasil jawaban tingkat kepuasan responden pada petugas menjelaskan penggantian obat sejenis apabila stok sediaan obat habis memiliki kepuasan dengan persepsi jawaban sangat tidak puas sebanyak 0%, persepsi jawaban tidak puas sebanyak 6% dari 8 responden yang menjawab, persepsi jawaban cukup puas sebanyak 37% dari 49 responden yang menjawab, persepsi jawaban puas sebanyak 29% dari 38 responden yang menjawab dan persepsi jawaban sangat puas sebanyak 28% dari 37 responden yang menjawab. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi jawaban responden paling tinggi berdasarkan petugas menjelaskan penggantian obat sejenis apabila stok sediaan obat habis adalah cukup puas dengan persentase sebanyak 37%.

- Menjelaskan Penyimpanan Obat Setelah Digunakan.



Gbr.7 Frekuensi persepsi responden berdasarkan petugas menjelaskan penyimpanan obat yang digunakan.

Dilihat dari hasil jawaban tingkat kepuasan responden pada petugas menjelaskan penyimpanan obat yang digunakan, memiliki kepuasan dengan persepsi jawaban sangat tidak puas sebanyak 0%, persepsi jawaban tidak puas sebanyak 5% dari 6 responden yang menjawab, persepsi jawaban cukup puas sebanyak 33% dari 44 responden yang menjawab, persepsi jawaban puas sebanyak 36% dari 47 responden yang menjawab dan persepsi jawaban sangat puas sebanyak 26% dari 35 responden yang menjawab. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi jawaban responden paling tinggi berdasarkan petugas menjelaskan obat yang dikonsumsi jika perlu adalah puas dengan persentase sebanyak 36%.

V. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian mengenai gambaran tingkat kepuasan pasien berdasarkan pelayanan informasi obat di apotek Nur Bunda Kota Tegal, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Petugas menjelaskan cara pakai obat memiliki persepsi jawaban responden paling tinggi yaitu sangat puas sebesar 42%

2. Petugas menjelaskan Aturan Pakai Obat memiliki persepsi jawaban responden paling tinggi yaitu sangat puas sebesar 50%
3. Petugas menjelaskan indikasi atau kegunaan obat memiliki persepsi jawaban responden paling tinggi yaitu sangat puas sebesar 46%
4. Petugas menjelaskan indikasi atau kegunaan obat memiliki persepsi jawaban responden paling tinggi yaitu puas sebesar 40%
5. Petugas menjelaskan efek samping memiliki persepsi jawaban responden paling tinggi yaitu sangat puas sebesar 37%
6. Petugas menjelaskan penggantian obat sejenis apabila stok obat habis memiliki persepsi jawaban responden paling tinggi yaitu cukup puas sebesar 37%
7. Petugas menjelaskan penyimpanan obat setelah digunakan memiliki persepsi jawaban responden paling tinggi yaitu puas sebesar 36%

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Pusat Bahasa. 2014. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Online*. <http://kamusbahasaonline.org/>. diunduh 21 November 2016.
- [2] Rahmani, V.F. 2009. *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: RSUD Bhakti Asih Tangerang)*. Skripsi. Bogor : Institut Pertanian Bogor.
- [3] Siregar, C. J. P. 2005. *Farmasi Klinik Teori dan Penerapan*. Jakarta : Penerbit buku kedokteran, EGC.
- [4] Sri Hartini, Y. 2009. *Relavansi Peraturan Dalam Mendukung Praktek Profesi Apoteker di Apotek*. Jakarta: Majalah Ilmu Kefarmasian.
- [5] Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [6] Kock, B.D.D. 2012. *Analisis Pemberian Pelayanan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi Obat Di Apotek Di Kota Kupang*. Yogyakarta. Universitas Gajah Mada.
- [7] Rahman, Didi. 2013. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi (KIE) Obat Dengan Resep Oleh Tenaga Farmasi Di Instalasi Farmasi RSI PKU Muhammadiyah.KTI.Palangkaraya* : Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- [8] Zairina, Elida dkk. 2005. *Tingkat Kepuasan Pasien Setelah Pemberian Komunikasi Informasi Dan Edukasi (KIE) Oleh Apoteker Di Apotek Di Kodya Surabaya*. Surabaya : Universitas Airlangga.