

# HUBUNGAN PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KOTA MATSUM MEDAN

Noveria Sinta Marito Sihombing<sup>1</sup>, Widya Fitri, Rezza Fikri<sup>2</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi S1 Farmasi, Universitas Sari Mutiara Indonesia, Indonesia

Email : [noveria14sihombing@gmail.com](mailto:noveria14sihombing@gmail.com)

Korespondensi penulis: Universitas Sari Mutiara Indonesia

Email: [snurbaya935@gmail.com](mailto:snurbaya935@gmail.com)

**Abstrak.** Pelayanan Informasi Obat adalah kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, tidak bias, dan komprehensif yang dilakukan oleh farmasis kepada dokter, farmasis, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien. Kepuasan pasien merupakan ukuran mutu pusat kesehatan nasional yang harus dicapai dan dipenuhi oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kota Matsum. Metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang berobat di Puskesmas Kota Matsum Medan sejumlah 91 responden. Data di analisis secara deskriptif kuantitatif. Analisis data yang digunakan yaitu *univariat* dan *bivariat* yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan informasi obat dengan kepuasan pasien menggunakan metode analisis data *Chi-Square*. Hasil dan kesimpulan dari penelitian ini ialah uji statistik *Chi-Square* di dapatkan *p-value* 0,045 ( $p < 0,05$ ) menunjukkan bahwa terdapat hubungan Pelayanan Informasi Obat (PIO) dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kota Matsum Medan. Distribusi frekuensi Pelayanan Informasi Obat dengan kategori baik sebanyak 50 responden (54,9%) dan tidak baik 41 responden (45,1%). Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien dengan kategori puas sebanyak 54 responden (59,3%) dan tidak puas 37 responden (40,7%).

Kata Kunci: Pelayanan Informasi Obat, Kepuasan Pasien

**Abstract** Drug Information Service is an activity of providing and providing information and drug recommendations that are independent, accurate, unbiased, current and comprehensive by pharmacists to doctors, pharmacists, nurses, other health professionals and patients. Patient satisfaction is a measure of the quality of national health centers that must be achieved and fulfilled by health care facilities. Patient satisfaction is achieved when the expectations and reality received by the patient match. The purpose of this study was to determine the relationship between drug information services and the satisfaction level of outpatients at the Health Center in Matsum City. Quantitative descriptive research method with cross sectional design. Data collection was carried out by distributing questionnaires to respondents. The sample used in this study were outpatients who were treated at the Health Center in Matsum City, Medan, with a total of 91 respondents. Data were analyzed descriptively quantitatively. Data analysis used was univariate and bivariate which were used to determine the relationship between drug information services and patient satisfaction using the Chi-Square data analysis method. The results of the Chi-Square statistical test obtained a *p-value* of 0.045 ( $p < 0.05$ ) indicating that there is a relationship between Drug Information Services (PIO) and the level of outpatient satisfaction at the Matsum City Health Center in Medan. Frequency distribution of drug information services in the good category is 50 respondents (54,9%) and 41 respondents (45,1%) are not good. Frequency distribution of patient satisfaction with the satisfied category as many as 54 respondents (59,3%) and 37 respondents (40,7%)

Keywords: Drug Information Services, Patient Satisfaction

## PENDAHULUAN

Forum WHO seperti *Nairobi Conference, International Conference on Drug Regulatory Authorities (ICDRA)* maupun forum profesi seperti *World Conference on Clinical Pharmacology & Therapeutics*, yang mengakui bahwa pelayanan informasi obat merupakan salah satu kebutuhan kritis yang saat ini belum dipenuhi. Menurut mereka sosok tenaga kefarmasian semakin tidak jelas kedudukan spesifiknya. Sehingga dampak selanjutnya akan mengakibatkan masyarakat meremehkan peran dan fungsi farmasis. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa layanan informasi obat belum diberikan secara lengkap kepada pasien di Puskesmas (Payung, 2018; Adityawati, et al., 2016).

Mutu pelayanan kefarmasian adalah pelayanan kefarmasian yang menampakkan tingkat kesempurnaan dalam memperoleh kepuasan pasien sesuai dengan rata-rata tingkat kepuasan masyarakat/pasien. Mutu pelayanan kefarmasian berkaitan dengan penilaian kepuasan pasien yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan pengobatan serta mau datang berobat kembali salah satunya adalah tentang informasi obat (M. Ridwan, 2013).

Sektor pelayanan kefarmasian di puskesmas termasuk di dalamnya Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan hal terpenting dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena jika terjadi kesalahan dalam memberikan informasi tentang obat kepada pasien, maka akan menimbulkan efek samping yang tidak diinginkan. Menurut Permenkes No. 58 Tahun 2014 Pelayanan Informasi Obat (PIO) adalah sebagai kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen dan akurat, tidak bias, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh farmasis kepada dokter, farmasis, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien. Adanya pelayanan informasi obat maka pasien tidak akan keliru dengan cara pemakaian obat yang tepat, dosis yang tepat dan efek samping yang akan dirasakan setelah mengonsumsi obat (Rijai, 2012). Jika Pelayanan informasi obat dilakukan dengan benar, akurat, dan komprehensif maka pasien akan merasa puas. Kepuasan pasien merupakan salah satu diantara enam Indikator Nasional Mutu (INM) Puskesmas yang harus terpenuhi (Direktorat Mutu, 2021).

. Kepuasan pasien merupakan ukuran mutu pusat kesehatan nasional yang harus dicapai dan dipenuhi oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Indikator kualitas yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat diukur dengan keluhan pasien/keluarga, surat jurnal, surat anonim, surat tanggapan, dan lain-lain. Salah satu manfaat dari kepuasan terhadap layanan informasi obat adalah meningkatkan kepatuhan pasien dalam penggunaan obat secara rasional sehingga kualitas hidup pasien meningkat yang dapat menjadi tolak ukur keberhasilan terapi (Tumiwa, et al., 2014).

Model SERVQUAL (*Service quality*) model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (Muninjaya, 2015) merupakan model kualitas layanan yang banyak digunakan sebagai *benchmark* dalam riset pemasaran hingga saat ini. Model SERVQUAL mencakup analisis lima dimensi yang mempengaruhi kualitas layanan. Model SERVQUAL meliputi analisis terhadap 5 dimensi yang berpengaruh terhadap kualitas jasa. Kelima dimensi menurut Parasuraman dkk, meliputi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Emphaty, Assurance*.

Nilai tingkat kepuasan pengguna jasa dapat dijadikan tolak ukur untuk menentukan karakteristik suatu produk/jasa yang membuat pengguna jasa tidak puas. Jika pelanggan tidak puas dengan layanan/produk, manajemen harus bertindak untuk memperbaikinya. Kepuasan harus diukur untuk menentukan sikap pelanggan. Menurut Supranto (Rizqi, 2020) Kuesioner dapat digunakan untuk mengukur sikap pelanggan. Organisasi/lembaga harus merancang survei pelanggan untuk secara akurat menilai persepsi pelanggan terhadap kualitas produk/jasa. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kota Matsum Medan untuk mengetahui hubungan pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di puskesmas Kota Matsum serta untuk melihat gambaran pelayanan Informasi obat di Puskesmas, dan tingkat kepuasan pasien di puskesmas.

## METODE PELAKSANAAN

Sebelum melaksanakan penelitian ini, terlebih dahulu membuat permohonan tertulis kepada pimpinan lokasi Puskesmas. penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kota Matsum Medan. Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan secara deskriptif kuantitatif dengan desain *Cross sectional*.

## HASIL KEGIATAN

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan diperoleh 50 responden yang mendapatkan pelayanan informasi obat yang Baik dan Puas sebanyak 25 responden dengan persentase 50%, dan pelayanan informasi Obat yang Baik tetapi Tidak Puas ialah sebanyak 25 responden dengan persentase 50%. Sedangkan dari total 41 responden yang merasakan Pelayanan Informasi obat Tidak Baik tetapi Puas sebanyak 29 responden dengan persentase 70,7%, dan Pelayanan informasi obat tidak baik dan tidak puas sebanyak 12 responden dengan persentase 29,3%. Setelah dilakukan uji *Chi Square* terlihat bahwa ada hubungan pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di apotek puskesmas kota matsum dengan *P-value 0,045 (<0,05)*.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil uji statistik *Chi-square* diperoleh *p-value 0,045* artinya terdapat hubungan antara pelayanan informasi obat dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Kota Matsum Medan
2. Distribusi frekuensi Pelayanan Informasi Obat dengan katagori baik sebanyak 50 responden (54.9%) dan tidak baik 41 responden (45,1%).
3. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien dengan katagori puas sebanyak 54 responden ( 59,3%) dan tidak puas 37 responden (40,7%).

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ardianti, J. Z., & Dianingati, R. S. (2022). *Hubungan Kepuasan Layanan Informasi Obat dengan Kualitas Hidup Pasien Hipertensi*. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 37-43.
- [2] Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- [3] Dhadang Wahyu Kurniawan, dan Luthfi Chabib. 2010. *Pelayanan Informasi Obat*. Graha Ilmu.
- [4] Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan. 2021. *Petunjuk Teknis Aplikasi Indikator Nasional Mutu Di FKTP*. Jakarta: Kemenkes RI.
- [5] Hastono, Sutanto Priyo. (2007). *Modul Analisis Data*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.