

HUBUNGAN PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS RASAU JAYA KABUPATEN KUBU RAYA

Yulinda Indriani¹, Adhistry Kharisma Justicia², Heny Puspasari³

yulinda.indriani2004@gmail.com¹, adhistry.kharisma@gmail.com², apthyeny@gmail.com³

Akademi Farmasi Yarsi Pontianak

ABSTRAK

Pelayanan informasi obat merupakan bagian penting dalam pelayanan kefarmasian yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan informasi obat terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Rasau Jaya, Kabupaten Kubu Raya. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan cross sectional, melibatkan 97 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dan dianalisis menggunakan uji chi-square. Berdasarkan hasil analisis data dari 97 responden, menyatakan bahwa pada pelayanan informasi obat yang memiliki kategori baik terdapat 69 responden (71,1%), sedangkan tidak baik terdapat 28 responden (28,9%). Sementara itu, untuk tingkat kepuasan pasien yang memiliki kategori puas terdapat 80 responden (82,5%), sedangkan tidak puas terdapat 17 responden (17,5%). Hasil uji statistik menggunakan metode Chi-Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai p-value = 0,000 ($p < 0,05$).

Kata Kunci: Pelayanan Informasi Obat, Kepuasan Pasien, Puskesmas, Kefarmasian.

ABSTRACT

Drug information services are an important part of pharmaceutical services that affect the level of patient satisfaction. This study aims to determine the relationship between drug information services and patient satisfaction levels at Rasau Jaya Health Center, Kubu Raya Regency. The method used was quantitative with a cross sectional approach, involving 97 respondents selected using purposive sampling technique. Data was collected through a closed questionnaire and analyzed using the chi-square test. Based on the results of data analysis from 97 respondents, it states that in drug information services that have a good category there are 69 respondents (71.1%), while not good there are 28 respondents (28.9%). Meanwhile, for the level of patient satisfaction that has a satisfied category there are 80 respondents (82.5%), while there are 17 respondents (17.5%) who are not satisfied. The results of statistical tests using the Chi-Square method show that there is a significant relationship between drug information services and patient satisfaction levels, with a p-value = 0.000 ($p < 0.05$).

Keywords: Drug Information Services, Patient Satisfaction, Puskesmas, Pharmacy.

PENDAHULUAN

Pelayanan informasi obat merupakan salah satu bentuk pelayanan farmasi klinik yang esensial untuk dilakukan di Puskesmas. Informasi obat yang tepat, jelas, dan akurat sangat diperlukan untuk memastikan bahwa pasien dapat menggunakan obat secara aman dan efektif, sehingga tercapai tujuan terapi yang diinginkan (Rahmawati et al. 2019). Menurut WHO (2004), pelayanan informasi obat mencakup pemberian informasi mengenai nama obat, dosis, frekuensi penggunaan, interaksi obat, efek samping, serta instruksi khusus lainnya yang relevan dengan kebutuhan pasien.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil akhir terapi, tetapi juga oleh pengalaman mereka selama proses mendapatkan pelayanan. Kepuasan pasien dipengaruhi

oleh kualitas pelayanan yang mencakup lima dimensi, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) (Parasuraman, et al., 1998).

Kepuasan pasien merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul dari perbandingan antara harapan dan pengalaman pelayanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan informasi obat, harapan pasien biasanya mencakup kejelasan informasi, keramahan tenaga kesehatan, dan ketersediaan waktu untuk konsultasi. Oleh karena itu, tenaga kesehatan, terutama apoteker, memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan informasi obat yang optimal (Kotler, et al., 2016).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti mengatakan bahwa adanya hubungan antara pelayanan informasi obat dan kepuasan responden, semakin baik informasi obat yang diberikan oleh petugas kefarmasian maka akan semakin meningkat kepuasan pasien (Khoirin, et al., 2020).

Puskesmas Rasau Jaya yang terletak di Kabupaten Kubu Raya, Provinsi Kalimantan Barat, merupakan salah satu fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan, puskesmas ini tidak hanya menyediakan layanan pengobatan, tetapi juga layanan kefarmasian, termasuk pelayanan informasi obat (PIO).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang hubungan pelayanan informasi obat terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Rasau Jaya, Kabupaten Kubu Raya. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar untuk perbaikan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam aspek pemberian informasi obat, guna memenuhi kebutuhan pasien secara lebih optimal.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei analitik dan desain cross sectional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antara dua variabel, yakni pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien. Data dikumpulkan satu kali pada satu waktu di Puskesmas Rasau Jaya, Kalimantan Barat pada Mei 2025. Populasi penelitian terdiri dari pasien yang menerima pelayanan obat di puskesmas, dengan jumlah rata-rata pasien bulanan sebesar 4.766. Sampel penelitian sebanyak 97 orang diperoleh dengan teknik purposive sampling berdasarkan rumus Slovin, dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang ketat, seperti usia, kemampuan komunikasi, dan frekuensi kunjungan.

Variabel dalam penelitian ini didefinisikan secara operasional agar dapat diukur secara objektif. Variabel-variabel tersebut meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, kualitas pelayanan informasi obat, dan tingkat kepuasan pasien. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup, disusun berdasarkan indikator tertentu untuk masing-masing variabel. Skala pengukuran yang digunakan adalah nominal dan ordinal, tergantung pada karakteristik variabel. Misalnya, pelayanan informasi obat dikategorikan sebagai “baik” jika skor ≥ 4 dan “tidak baik” jika < 4 , sedangkan kepuasan pasien dikategorikan “puas” bila skor ≥ 10 .

Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan distribusi jawaban, serta analisis bivariat untuk menguji hubungan antar variabel menggunakan uji chi-square. Analisis univariat menyajikan data dalam bentuk frekuensi dan persentase, sedangkan analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan signifikan antara kualitas pelayanan informasi obat dengan kepuasan pasien. Hubungan dianggap signifikan jika nilai signifikansi (P

value) kurang dari 0,05. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menarik kesimpulan kuantitatif yang objektif dan terukur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Rasau Jaya pada Mei 2025 dengan melibatkan 97 responden yang telah menerima pelayanan informasi obat. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling untuk memastikan responden memenuhi kriteria yang ditetapkan. Tujuan utama penelitian adalah untuk mengetahui sejauh mana pelayanan informasi obat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah perempuan (62,9%). Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih dominan dalam mengakses layanan kesehatan di puskesmas. Kemungkinan besar karena perempuan lebih peduli terhadap kesehatan keluarga, sesuai dengan peran mereka sebagai pengelola utama rumah tangga dalam aspek kesehatan.

Karakteristik usia responden menunjukkan bahwa kelompok usia 29–36 tahun merupakan yang terbanyak (27,8%), diikuti oleh usia 21–28 tahun (24,7%). Kelompok usia produktif ini cenderung lebih sadar pentingnya informasi mengenai obat, dan aktif dalam mencari edukasi untuk menunjang kesehatan pribadi maupun keluarga.

Tingkat pendidikan responden terbanyak berada pada jenjang SMA/SMK (47,4%). Pendidikan mempengaruhi kemampuan individu dalam memahami informasi obat, dan pasien dengan pendidikan lebih tinggi lebih cepat memahami penjelasan tenaga farmasi. Sebaliknya, pasien berpendidikan rendah memerlukan pendekatan yang lebih sederhana.

Mayoritas responden bekerja sebagai ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 45,3%, diikuti oleh karyawan swasta. IRT memiliki peran penting dalam keputusan pengobatan keluarga dan sering mengakses layanan puskesmas, terutama untuk anak dan suami mereka, sehingga memiliki eksposur tinggi terhadap pelayanan kefarmasian.

Penilaian kepuasan berdasarkan dimensi kehandalan menunjukkan bahwa 100% pasien puas terhadap informasi nama obat, namun hanya 46,4% yang puas terhadap informasi penyimpanan obat. Ini menunjukkan informasi dasar seperti nama dan cara pakai disampaikan dengan baik, namun aspek teknis seperti penyimpanan masih kurang diperhatikan.

Pada dimensi daya tanggap, 91,8% pasien merasa puas terhadap kecepatan respon petugas. Namun hanya 76,3% yang menyatakan puas terhadap pemberian informasi tertulis. Ini mengindikasikan pentingnya informasi tambahan berupa brosur atau leaflet bagi pasien yang kesulitan memahami penjelasan lisan.

Dimensi jaminan menunjukkan bahwa 90,7% pasien percaya petugas memiliki kemampuan memadai. Namun hanya 54,6% merasa ada jaminan bila terjadi kesalahan. Hal ini menandakan perlunya sistem penanganan komplain yang lebih transparan agar pasien merasa aman dan terlindungi.

Empati petugas juga dinilai baik oleh pasien. Sekitar 94,8% pasien puas terhadap penampilan petugas, 90,7% puas terhadap kesopanan, dan 83,5% puas terhadap sikap ramah. Ini menegaskan pentingnya komunikasi interpersonal dalam membangun hubungan kepercayaan antara petugas dan pasien.

Pada dimensi berwujud, hampir seluruh pasien puas terhadap fasilitas ruangan dan penyampaian aturan pakai obat. Namun hanya 34% yang menyatakan tersedia brosur informasi. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan media edukasi tertulis sebagai penguat informasi yang disampaikan secara langsung.

Secara keseluruhan, pelayanan informasi obat sudah berjalan dengan baik dalam hal penyampaian lisan, namun masih perlu ditingkatkan dalam aspek penyediaan sarana pendukung seperti leaflet, ruang yang nyaman, dan dokumentasi informasi tertulis yang mudah dipahami.

Pada aspek waktu penggunaan obat, 85,6% pasien menyatakan telah mendapatkan informasi yang jelas. Ini penting untuk memastikan efektivitas obat dan mencegah interaksi dengan makanan atau waktu konsumsi yang salah.

Informasi mengenai lama penggunaan obat juga dinilai cukup baik, dengan 73,2% responden menyatakan mendapat penjelasan yang memadai. Namun sisanya belum mendapatkan informasi durasi terapi yang penting untuk mencegah pengobatan yang terlalu singkat atau terlalu lama.

Penjelasan cara penggunaan obat memperoleh persentase tertinggi, yaitu 88,7%. Hal ini menandakan bahwa tenaga farmasi cukup optimal dalam menjelaskan cara minum atau aplikasi obat. Pengetahuan ini sangat penting untuk menghindari kesalahan penggunaan yang bisa membahayakan pasien.

Sebanyak 81,4% pasien menyatakan telah mendapatkan informasi efek samping obat. Edukasi ini penting agar pasien dapat mengenali dan melaporkan efek samping yang mungkin terjadi selama terapi, untuk menghindari risiko yang lebih besar.

Namun pada aspek informasi interaksi obat, hanya 57,7% yang menyatakan menerima informasi tersebut. Edukasi mengenai interaksi sangat penting terutama pada pasien yang menjalani terapi kombinasi, karena interaksi bisa mengubah efektivitas atau menimbulkan efek toksik.

Informasi mengenai cara penyimpanan obat hanya diterima oleh 42,3% responden. Ini menjadi catatan penting, karena obat yang disimpan tidak sesuai anjuran dapat menurunkan efektivitasnya bahkan berbahaya jika dikonsumsi.

Yang paling rendah adalah informasi cara pembuangan obat, hanya 33% pasien menerima edukasi ini. Padahal pembuangan obat sembarangan dapat mencemari lingkungan dan menjadi potensi penyalahgunaan.

Hubungan antara pelayanan informasi obat dengan kepuasan pasien dianalisis menggunakan uji chi-square dan menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$), yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara keduanya. Pasien yang menerima pelayanan informasi obat dengan baik cenderung merasa lebih puas.

Sebagian besar responden yang merasa puas adalah mereka yang mendapatkan pelayanan informasi obat secara baik. Ini menunjukkan bahwa komunikasi efektif, penyampaian informasi yang lengkap dan sikap ramah dari petugas menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan.

Kesimpulannya, pelayanan informasi obat berperan signifikan dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan dan memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan farmasi, baik dari sisi teknis maupun komunikasi, perlu terus diupayakan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pelayanan informasi obat terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Rasau Jaya, Kabupaten Kubu Raya. Berdasarkan hasil analisis data dari 97 responden, menyatakan bahwa pada pelayanan informasi obat yang memiliki kategori baik terdapat 69 responden (71,1%), sedangkan tidak baik terdapat 28 responden (28,9%). Sementara itu, untuk tingkat kepuasan pasien

yang memiliki kategori puas terdapat 80 responden (82,5%), sedangkan tidak puas terdapat 17 responden (17,5%). Hasil uji statistik menggunakan metode Chi-Square menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien, dengan nilai $p\text{-value} = 0,000$ ($p < 0,05$)

DAFTAR PUSTAKA

- Ardila, F. (2018). *Pelayanan kefarmasian: Pengelolaan obat dan asuhan kefarmasian*. Jakarta: Pustaka Kesehatan.
- Effendi, A. (2009). *Kesehatan masyarakat: Teori dan aplikasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fijianto D. (2020). Hubungan Tingkat Pendidikan Dengan Spiritual Well Being. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*.
- Ghozali & Iman. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBMSPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Jones, T. (2012). *Patient Satisfaction and Quality of Health Services*. New York: Health Press.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (1986). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 02396/A/SKA/III/1986 tentang Tanda Khusus Obat Keras*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2000). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 949/Menkes/Per/IV/2000 tentang Registrasi Obat Jadi*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta.
- Khoirin, Aninditha Rachmah R., & Meri Rosita. (2022). Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Aisyiah Medika*. 8(2).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Boston: Pearson.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Oscar L. & Jauhar M. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen Farmasi*. Jakarta, Indonesia: Prestasi Pustaka.
- Parasuraman A., Zeithmal V.A, & Berry L. L. 1990. *Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: Free Press.
- Parasuraman A., Zeithaml V. A., & Berry L. L. (1998). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Purwanto. (2018). *Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah*. Magelang: Staia Press.
- Rahmawati, A. & Handayani, T. (2019). Pelayanan Informasi Obat di Fasilitas Kesehatan. *Jurnal Kesehatan*, 8(3), 123-130.
- Republik Indonesia. (1997). *Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Psikotropika*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan*. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Rossy A.P. (2019). *Gambaran Tingkat Pengetahuan Dan Sikap Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Angkatan 2016 Terhadap Penggunaan Tabir Surya*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah; Jakarta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tanan L., Indar, & Darmansyah. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. *Jurnal AKK*. 5(2), 15-21.
- Tjahyadi, E. (2013). *Panduan Pelayanan Informasi Obat*. Surabaya: Erlangga.
- Wanda Lisyanto P. (2021). *Teori Tentang Pengetahuan Peresepan Obat*. *Jurnal Medika Utama*.

2(4).

WHO. (2004). *Guidelines On Developing National Drug Policies*. Geneva: World Health Organization.

Yuliani R. (2018). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 10(2), 87–95.