

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP  
PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS KARANG  
INTAN 2 KECAMATAN KARANG INTAN  
KABUPATEN BANJAR**

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION LEVELS ON  
DRUG INFORMATION SERVICES AT KARANG INTAN  
HEALTH CENTER 2, KARANG INTAN DISTRICT  
BANJAR REGENCY**

Depy Oktapian Akbar\*<sup>1</sup>, Nurul Mardiaty<sup>1</sup>, Siti Muslimah<sup>1</sup>, Rida Husni<sup>2</sup>

<sup>1</sup>. Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Borneo Lestari Banjarbaru, Indonesia  
Jl. Kelapa Sawit 8 BumiBerkat Telp. (0511)4783717  
Kel. Sei Besar Kec. Banjarbaru Selatan

<sup>2</sup>. Puskesmas Karang Intan 2 Jalan Irigasi, Desa Sungai Alang, Kecamatan Karang  
Intan, Kabupaten Banjar Kalimantan Selatan

\*Oktadepy@gmail.com

**ABSTRAK**

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu lama. Pelayanan Informasi obat harus benar, jelas, mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini sangat diperlukan dalam upaya penggunaan obat yang rasional oleh pasien. Penelitian dilakukan di puskesmas Karang Intan 2 dalam pelayanan informasi obat jarang dilakukan kepada pasien karena beberapa faktor. Penelitian di Puskesmas Karang Intan 2 bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Karang Intan 2. Metode penelitian yang digunakan adalah non eksperimental dengan jenis penelitian survei deskriptif melalui rancangan survei cross-sectional. Sampel yang digunakan dalam penelitian yaitu sebanyak 272 responden yang telah memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yaitu 5 (1,84%) pasien sangat puas, 214 (78,68%) pasien puas, 51 (18,75%) pasien kurang puas dan 2 (0,73%) pasien tidak puas.

**Kata Kunci** : Kepuasan Pasien, Pelayanan Informasi obat, Puskesmas

### ABSTRACT

*Patient satisfaction is subjective value on the quality of services provided. A patient if he feels satisfied with the services provided is very likely to become a customer for a long time. Drug information services must be true, clear, easy to understand, accurate, ethical, prudent and up-to-date very necessary in the efforts of rational drug use by the patient. The study was conducted at Karang Intan 2 health center including drug information services that were rarely carried out on patients due to several factors. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with drug information services at Karang Intan 2 Health Center The research method used was non-experimental with descriptive survey research through a cross-sectional survey design. The sample used in the study is 272 respondents who have met the inclusion criteria. The results showed the level of patient satisfaction with drug information services namely 5 people (1.84%) very satisfied patients, 214 people (78.68%) patients were satisfied, 51 people (18.75%) patients were not satisfied, and 2 people (0.73%) patients were not satisfied.*

**Keywords:** *Patient Satisfaction, Drug Information Services, Health center*

### PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai tempat upaya kesehatan tingkat pertama memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat yang secara administratif berdomisili diwilayah kerjanya (Tanan, 2013).

Pelayanan Informasi obat harus benar, jelas, mudah dimengerti, akurat, tidak bias, etis, bijaksana dan terkini sangat diperlukan dalam upaya penggunaan obat yang rasional oleh pasien. Sumber informasi obat adalah Buku Farmakope Indonesia, Informasi Spesialite Obat Indonesia (ISO), Informasi Obat Nasional Indonesia (IONI), Farmakologi dan Terapi, serta buku-buku lainnya. Informasi obat yang diperlukan pasien adalah :Waktu penggunaan obat, misalnya

berapa kali obat digunakan dalam sehari, apakah di waktu pagi, siang, sore, atau malam (Ginting,2009).

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama (Umar, 1996).

Penelitian muliati (2015) membahas mengenai pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian dipuskesmas daerah Banjarmasin, hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas daerah banjarmasin, menunjukkan secara kedengan seluruhnya nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien yaitu 73,25 % yang berarti pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan di puskesmas Karang Intan 2 dalam pelayanan informasi obat jarang dilakukan kepada pasien karena beberapa faktor di antaranya kurangnya tenaga kefarmasian di puskesmas tersebut dengan kunjungan pasien yang banyak. Pemilihan tempat di puskesmas Karang Intan 2 berdasarkan latar belakang di atas peneliti bermaksud untuk mengetahui bagaimana penerapan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pasien

## METODOLOGI

Desain penelitian yang digunakan adalah non eksperimental dengan jenis penelitian survei deskriptif melalui rancangan survei cross-sectional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan standar pelayanan informasi obat di puskesmas Karang Intan 2. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diisi oleh pasien di Puskesmas tersebut. Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 272 responden yang memenuhi persyaratan kriteria inklusi.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa lembar kuesioner yang ditujukan untuk pasien. Kuesioner yang dibuat dapat berisi daftar pertanyaan yang sudah tersusun dengan baik, dimana responden hanya memberikan jawaban dengan tanda tertentu agar diperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian yang diinginkan. Tingkat kepuasan responden diukur menggunakan kuesioner kepuasan

yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yakni *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Kuesioner yang berisi pertanyaan struktur untuk mengukur masing-masing variabel yang diteliti, yaitu berisikan tentang identitas pasien meliputi usia 18 tahun ke atas. Jenis kelamin meliputi laki-laki dan perempuan. Pendidikan terakhir meliputi tidak sekolah, SD, SMP, SMA, Tingkat Akademi, Tingkat perguruan tinggi. Pekerjaan meliputi tidak bekerja, petani, buruh, swasta, PNS/TNI/POLRI, pelajar/mahasiswa dan lain-lain.

**Tabel 1. Instrumen Penelitian**

| Dimensi            | Pertanyaan | No                 | Sumber  |
|--------------------|------------|--------------------|---|
| <i>Reliability</i> | 4          | 1,2,3,4,5          | (Aryani<br>. F,<br>Utami.<br>R,dan<br>Fitria.,<br>2015) |
| <i>Responsive</i>  | 4          | 6,7,8,9            |   |
| <i>Assuranc</i>    | 4          | 10,11,12,<br>13,14 |   |
| <i>Emphaty</i>     | 4          | 15,16,17,<br>18,19 |   |
| <i>Tangibel</i>    | 4          | 20,21,22,<br>23    |   |
| Total              | 20         |                    |   |

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dari sampel yang diambil meliputi umur. Berikut hasil dari sampel yang diambil :

**Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan umur responden**

| No | Tingkatan umur | Frekuensi | Persentase |
|----|----------------|-----------|------------|
| 1  | 26-30 tahun    | 13        | 5%         |
| 2  | 31-40 tahun    | 41        | 15%        |
| 3  | 41-50 tahun    | 136       | 50%        |
| 4  | >50 tahun      | 82        | 30%        |
|    | Total          | 100       | 100%       |

Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa usia 50 tahun memiliki persentase tertinggi yaitu 50%. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang berobat di Puskesmas Karang Intan 2 adalah pasien yang berusia lanjut.

**Tabel 3. Distribusi frekuensi berdasarkan Jenis Kelamin**

| No    | Jenis kelamin | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------|-----------|------------|
| 1     | Laki – laki   | 109       | 40 %       |
| 2     | Perempuan     | 163       | 60 %       |
| Total |               | 272       | 100%       |

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak dari pada laki-laki, yaitu sebesar 163 orang (60%). Survei nasional di Amerika Serikat menunjukkan sebuah kesimpulan bahwa wanita memiliki peran yang penting sebagai penentu keputusan dalam pelayanan kesehatan, tidak hanya bagi dirinya sendiri tetapi juga bagi keluarganya (Kotler dkk., 2008).

**Tabel 4. Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat pendidikan responden**

| No    | Jenjang Pendidikan       | Frekuensi | Persentase |
|-------|--------------------------|-----------|------------|
| 1.    | Tidak Sekolah            | 5         | 1,84%      |
| 2.    | Tingkat SD               | 73        | 26,84%     |
| 3     | Tingkat SMP              | 122       | 44,85%     |
| 4     | Tingkat SMA              | 54        | 19,85%     |
| 5     | Tingkat Perguruan Tinggi | 18        | 6.61%      |
| Total |                          | 272       | 100%       |

Tabel 4 menunjukkan distribusi frekuensi berdasarkan tingkat pendidikan responden diketahui responden terbanyak ada di

tingkat perguruan tinggi yaitu 30% dibandingkan dengan tingkat lainnya.

**Tabel 5. Distribusi frekuensi berdasarkan Pekerjaan responden**

| No    | Pekerjaan                           | Frekuensi | Persentase |
|-------|-------------------------------------|-----------|------------|
| 1     | Tidak bekerja                       | 3         | 1,1%       |
| 2.    | Petani/Buruh                        | 158       | 58,09%     |
| 3     | Swasta                              | 30        | 11,03%     |
| 4     | PNS/TNI/POLRI                       | 13        | 4,77%      |
| 5     | Pelajar/Mahasiswa                   | 29        | 10.67%     |
| 6     | Lain-lain (honoror/pedagang /sopir) | 39        | 14,34%     |
| Total |                                     | 272       | 100%       |

Distribusi frekuensi berdasarkan tingkat pekerjaan diketahui responden terbanyak 58,09% karena pasien yang ada di Puskesmas Karang Intan 2 rata-rata memiliki pekerjaan sebagai petani dan buruh. Hal itu di sebabkan wilayah karang intan masih daerah pedesaan dan latar belakang pendidikan yang masih kurang tinggi, sehingga warga desa Karang Intan memanfaatkan sumber daya alam sebagai mata pencaharian.

Tingkat kepuasan pasien merupakan suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan diharapkan. Ada empat tingkat kepuasan diberi nilai 1 (tidak Puas) jika pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak sehingga prosesnya tidak efektif. Diberi nilai 2 (Kurang Puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif. Diberi nilai 3 ( Puas ) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana tidak berbelit-belit tetapi masih perlu di efektifkan, sedangkan diberi nilai 4

apabila pelaksanaan pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana sehingga prosesnya mudah dan efektif (Ikm,2004).

**Tabel 6. Tingkat kepuasan pasien Puskesmas Karang Intan 2**

| Tingkat Kepuasan | Jumlah     | Persentase  |
|------------------|------------|-------------|
| Sangat Puas      | 5          | 1,84%       |
| Puas             | 214        | 78,68%      |
| Kurang Puas      | 51         | 18,75%      |
| Tidak Puas       | 2          | 0,73%       |
| <b>Total</b>     | <b>272</b> | <b>100%</b> |

Tabel 6 menunjukkan hasil persentase terbanyak pasien merasa puas yaitu sebanyak 78,68% dengan 214 pasien dari total keseluruhan responden 272 pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yakni mengukur lima dimensi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Dimensi *Tngible* yaitu dimensi fasilitas berwujud ini adalah puskesmas menyediakan tempat khusus untuk pelayanan informasi obat. Tempat khusus ini bertujuan agar pasien memperoleh informasi dan konseling tentang penyakit dan obat yang baik oleh tenaga apoteker, tetapi pada prakteknya masih banyak

**Tabel 7. Tingkat Kepuasan Pasien Tangible**

| Tingkat Kepuasan | Jumlah | Persentase |
|------------------|--------|------------|
| Sangat Puas      | 3      | 1,1%       |
| Puas             | 30     | 11,03%     |
| Kurang Puas      | 115    | 42,3%      |
| Tidak Puas       | 124    | 45,59%     |

|              |            |             |
|--------------|------------|-------------|
| <b>Total</b> | <b>272</b> | <b>100%</b> |
|--------------|------------|-------------|

Tabel 7 menunjukkan kepuasan pasien terendah yaitu puskesmas menyediakan brosur obat, *leaflet* obat dan majalah kesehatan. Hal ini dikarenakan ketiga fasilitas ini belum disediakan, jika fasilitas ini disediakan akan sangat membantu pasien dalam memahami penyakit yang dideritanya, dan mendapatkan informasi yang tidak tersampaikan oleh petugas. Hasil penelitian secara keseluruhan dari dimensi *tangible* (fasilitas berwujud) ini diperoleh 49,59% pasien yang tidak puas dengan interpretasi agak rendah dan tingkat kepuasan cukup puas.

Dimensi *Reliability* adalah kurangnya Informasi pasien mengenai obat yang digunakan salah satunya yaitu efek samping obat dapat menyebabkan ketidak patuhan pasien untuk minum obat, seperti halnya efek samping obat yang mengganggu pasien dalam beraktivitas ditambah jika obat yang digunakan tidak dapat memberikan efek secara langsung atau membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memberikan efek, akibatnya pasien merasa bahwa obat yang digunakan tersebut tidak memberikan manfaat apapun, dan pasien berhenti untuk obat sehingga efek terapi yang diinginkan tidak tercapai.

**Tabel 8. Tingkat Kepuasan Pasien Realibility**

| Tingkat Kepuasan | Jumlah     | Persentase  |
|------------------|------------|-------------|
| Sangat Puas      | 81         | 29,78%      |
| Puas             | 158        | 58,09%      |
| Kurang Puas      | 20         | 7,35%       |
| Tidak Puas       | 13         | 4,78%       |
| <b>Total</b>     | <b>272</b> | <b>100%</b> |

Tabel 8 menunjukkan pada dimensi kehandalan secara keseluruhan diperoleh antara keempat pertanyaan diperoleh hasil tertinggi adalah 58,09% pasien merasa puas.

Dimensi *Responsiveness* atau (Dimensi ketanggapan) adalah menanyakan kembali tentang kejelasan informasi obat yang disampaikan oleh Tenaga Teknis Kefarmasian.

**Tabel 9. Tingkat Kepuasan Pasien *responsiveness***

| Tingkat Kepuasan | Jumlah     | Persentase  |
|------------------|------------|-------------|
| Sangat Puas      | 59         | 21,69%      |
| Puas             | 186        | 68,38%      |
| Kurang Puas      | 19         | 6,99%       |
| Tidak Puas       | 8          | 2,94%       |
| <b>Total</b>     | <b>272</b> | <b>100%</b> |

Tabel 9 menunjukkan bahwa dimensi *Responsiveness* atau (ketanggapan) persentase tertinggi yaitu 68,38% pasien merasa puas.

Dimensi *Assurance* ialah mempunyai pengetahuan yang baik dalam memberikan pelayanan informasi obat, ini sangat membantu petugas dalam meyakinkan pasien dalam setiap informasi obat yang disampaikannya karena dengan pengetahuan yang luas petugas menyampaikan informasinya dengan percaya diri dan dapat menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien dengan baik dan dapat menciptakan rasa kepercayaan dari pasien.

**Tabel 10. Tingkat Kepuasan Pasien *Assurance***

| Tingkat Kepuasan | Jumlah | Persentase |
|------------------|--------|------------|
| Sangat Puas      | 108    | 39,71%     |
| Puas             | 152    | 55,88%     |
| Kurang Puas      | 8      | 2,94%      |
| Tidak Puas       | 4      | 1,47%      |

| Total | 272 | 100% |
|-------|-----|------|
|-------|-----|------|

Hasil penelitian untuk dimensi *assurance* (jaminan) diperoleh hasil tertinggi yaitu pasien merasa puas sebanyak 55,88% yaitu sebanyak 152 responden.

Dimensi *Empathy* pada dimensi ini pasien merasa nyaman selama menerima informasi obat dan petugas memahami kebutuhan informasi sesuai jenis penyakit pasien. Kenyamanan pasien ini sangat penting karena apabila pasien tidak dalam keadaan nyaman menerima informasi obat bisa saja pasien tidak memahami tau tidak mendapatkan semua informasi yang diharapkannya, oleh sebab itu sebelum memberikan pelayanan informasi obat petugas harus memastikan pasiennya dalam keadaan nyaman. Ini juga dapat mengurangi rasa kecemasan, pasien merasa diperhatikan dan dihargai ini dapat memberikan kepuasan untuk pasien (Wijono,2008)

**Tabel 11. Tingkat Kepuasan Pasien *Empathy***

| Tingkat Kepuasan | Jumlah     | Persentase  |
|------------------|------------|-------------|
| Sangat Puas      | 121        | 44,49%      |
| Puas             | 145        | 53,31%      |
| Kurang Puas      | 4          | 1,47%       |
| Tidak Puas       | 2          | 0,73%       |
| <b>Total</b>     | <b>272</b> | <b>100%</b> |

Tabel 11 Menunjukkan persentase tertinggi yaitu 53,31% pasien merasa puas, pada dimensi *emphaty* cukup terpenuhi dan pasien merasa puas terhadap pelayanan informasi obat dan perhatian secara individual dan mengutamakan kepentingan pasien yang diberikan oleh petugas.

Hal ini sama dengan penelitian MoLle (2009) yang menemukan bahwa kenyamanan dinilai sebagai hal yang sangat penting oleh responden karena dapat menunjang kenyamanan responden dalam memperoleh layanan kesehatan. Penelitian oleh Nurna (2012) menemukan bahwa kenyamanan dinilai oleh responden sebagai hal yang penting dan dapat dipenuhi dengan baik oleh Puskesmas Loa Janan dengan persentase tingkat kesesuaian sebesar 92,33%. Selain itu petugas harus sudah paham tentang informasi yang dibutuhkan pasien sehubungan dengan penyakitnya, karena itu sangat membantu pasien untuk mengetahui apa dan bagaimana cara penyembuhan untuk penyakitnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh nilai keseluruhan disetiap dimensinya, dimana dimensi *tangible* memiliki 45,59% pasien yang tidak puas hal tersebut dikarenakan tidak tersedianya brosur dan leaflet obat di Puskesmas Karang Intan 2. Hasil wawancara dengan Tenaga Teknik Kefarmasin di Puskesmas Karang Intan 2 tidak disediakannya brosur obat, leaflet obat, majalah kesehatan karena beberap faktor yaitu kurangnya sumber daya manusia yang ada di Apotek Puskesmas karang Intan 2 dan dana yang kurang untuk apotek tersebut, sedangkan pada dimensi *Realibility*, *responsiveness*, *Asurance*, dan *Emphaty* banyak pasien merasa puas karena petugas Tenaga Teknis Kefarmasin di puskesmas karang Intan 2 sudah memberikan Informasi obat dan memberikan pelayanan yang baik.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan yaitu tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Karang Intan 2 yaitu 5 pasien sangat puas(1,84%), 214 pasien puas(78,68%), 51 pasien kurang puas(18.75%) dan 2 pasien tidak puas(0,73%). Saran yang dapat diberikan kepada Puskesmas Karang Intan 2 diharapkan agar dapat menyediakn brosur obat, leaflet obat, dan majalah kesehatan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani. F, dkk.2015. Evaluasi Mutu Pelayanan Kategori Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Salah Satu Puskesmas Di Kecamatan Tampan Pekanbaru. *prosiding seminar nasional dan workshop "Perkembangan Terkini Sains Farmasi"*. jurnal,6-7 November 2015, Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi
- Ginting,A.2009. Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kota Medan tahun 2008. *Skripsi*, Universitas Sumatra Utara.Medan.
- Menkes RI. 2016. Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 74/MENKES/SK/II/2001

- 6 tentang standar pelayanan kefarmasian di puskesmas
- Mole, F. 2009. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngeskep Semarang. *Tesis*. Universitas Diponegoro, Semarang
- Mulianti I. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Sungai Bilu Banjarmasin. *Karya Tulis Ilmiah*. Akademi Farmasi ISFI Banjarmasin. Banjarmasin
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodelogi penelitian Kesehatan*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Nurba, E. 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan, Jurnal Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Samarinda. *Jurnal EKSIS*, Vol. 8, NO. 2, Agustus 2012. 2168-2357
- Tanan L, Indar & Darmansyah. 2013. Analisis tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. *Kesmas Unhas*, 5(2): 22-30.