

## Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tamalanrea Jaya

Andi Nurpati Panaungi <sup>a, \*</sup>, Suci Aulia <sup>a</sup>.

<sup>a</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Nani Hasanuddin, Makassar, Indonesia

\* andianti82@gmail.com

### Kata kunci:

Kepuasan pasien;  
Pelayanan informasi obat;  
Puskesmas;

### ABSTRAK

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah suatu hal yang mempengaruhi kepuasan, untuk menciptakan suatu kepuasan pasien, Puskesmas harus menciptakan dan mengelolah suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya. Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan suatu kewajiban yang harus diberikan oleh tenaga farmasi yang berkaitan dengan penggunaan obat yang diserahkan kepada pasien dan penggunaan obat secara tepat, aman dan rasional atas permintaan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Tamalanrea Jaya kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian non-eksperimental dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif, yaitu menggunakan analisis data secara mendalam menggunakan kuesioner sebagai instrument penelitian. Sampel dari penelitian ini dihitung menggunakan rumus slovin yang dimana dihasilkan hasil yaitu 74 sampel. Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan terhadap 74 responden didapatkan kesimpulan yaitu tingkat kepuasan pada dimensi bukti fisik (tangibles) didominasi oleh mereka yang puas yaitu 73,0%, dimensi kehandalan (reability) didominasi oleh mereka yang puas yaitu sekitar 71,6%, dimensi daya tanggap (responsiveness) didominasi oleh mereka yang puas yaitu 73,0%, dimensi jaminan (assurance) didominasi oleh mereka yang puas yaitu 67,6%, sedangkan pada dimensi empati (empathy) didominasi oleh mereka yang puas yaitu 60,8%.

### Key word:

Patient Satisfaction;  
Drug Information Services;  
Public Health Center;

### ABSTRACT

Understanding patient needs and desires is something that influences satisfaction. To create patient satisfaction, the Community Health Center must create and manage a system to obtain more patients and the ability to retain patients. Drug Information Services (PIO) is an obligation that must be provided by pharmaceutical personnel related to the use of medicines handed over to patients and the use of medicines appropriately, safely and rationally at the request of the public. The aim of this research is to determine the level of patient satisfaction with drug information services at the Tamalanrea Jaya Health Center, Makassar City. The type of research used is non-experimental research with a descriptive research design using quantitative analysis, namely using in-depth data analysis using a questionnaire as an instrument. research. The sample from this research was calculated using the Slovin formula which resulted in 74 samples. Based on the analysis of data obtained from research conducted on 74 respondents, the conclusion was that the level of satisfaction in the dimension of physical evidence (tangibles) was dominated by those who were satisfied, namely 73, 0%, the reliability dimension is dominated by those who are satisfied, namely around 71.6%, the responsiveness dimension is dominated by those who are satisfied, namely 73.0%, the assurance dimension is dominated by those who are satisfied, namely 67, 6%, while the empathy dimension is dominated by those who are satisfied, namely 60.8%.

## Pendahuluan

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien berdampak pada kepuasan pasien. Pasien yang senang adalah aset berharga karena ketika pasien senang, mereka akan terus menggunakan layanan yang telah dipilihnya. Namun, jika pasien tidak puas, dia akan menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain (Haryati, 2022).

Kepuasan pasien ketika mengevaluasi kualitas atau layanan yang baik adalah ukuran yang sangat penting untuk kualitas layanan. Hal ini tentunya mempengaruhi keberhasilan penyedia layanan berkualitas dengan nilai dan harapan pasien memiliki kewenangan sendiri untuk menetapkan standar kualitas layanan yang diinginkan. Kepuasan pasien dapat mempengaruhi niat untuk kembali ke puskesmas yang sama (Yuliani dkk, 2018).

Kepuasan yaitu tingkat emosional di mana pelanggan mengungkapkan hasil membandingkan kinerja yang diterima dan diharapkan dari suatu produk atau layanan. Kepuasan pelanggan terhadap layanan medis dapat diukur dengan lima (5) yaitu dimensi: Keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik (Lestari, 2023).

Soren dkk, (2020) atas hasil penelitian sebelumnya dengan judul Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu menunjukkan bahwa rata-rata 78% pasien merasa puas terhadap pelayanan informasi obat dan sekitar 22% pasien masih merasa tidak puas terhadap beberapa pelayanan informasi obat yang serahkan oleh apoteker di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu, dan dari hasil penelitian sebelumnya oleh Lestari dkk. Berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Klinik Umami Kedaton (2023). Berdasarkan lima dimensi kepuasan, didominasi oleh mereka yang sangat puas yaitu 91,08.

Pada pengambilan data awal yang diperoleh langsung dari Puskesmas Tamalanrea Jaya Kota Makassar pada bulan Februari – April tahun 2023 sebanyak 277 pasien yang datang berobat di Puskesmas Tamalanrea Jaya.

## Metode

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang diarahkan langsung pada responden (pasien) yang menjadi subjek penelitian. Dengan menggunakan metode deskriptif, penelitian ini mengkaji kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi medis, dengan menggunakan wawancara dan kuesioner sebagai alat utama.

Penelitian ini menggunakan lembar kuesioner dan lembar persetujuan menjadi responden yang kemudian akan diisi oleh responden yang bersedia ikut serta dalam penelitian yang dilakukan di Puskesmas Tamalanrea Jaya.

Populasi pada penelitian ini yaitu pasien yang datang mengambil obat di puskesmas tamalanrea jaya selama tiga bulan terakhir tahun 2023 sebanyak 277 pasien. Sampel penelitian ini, diambil dari data total populasi pasien mengambil obat selama tiga bulan terakhir tahun 2023 sebanyak 277 pasien kemudian dihitung menggunakan rumus slovin yang kemudian didapat sampel sebanyak 74 responden. Analisis data dengan menggunakan sistem *scoring* yaitu kegiatan pemberian nilai berupa angka atas jawaban pertanyaan untuk mendapatkan data kuantitatif.

## Hasil dan Pembahasan

Pada tabel 1. dapat dilihat bahwa umur responden dibagi menjadi 5 kategori. Pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak pada rentan usia 20-29 tahun dengan jumlah 33 responden dengan presentase 44,6%. Adapun pada rentan usia 30-39 tahun dengan jumlah 22 responden dengan presentase 29,7% dan untuk rentan usia 40-49 tahun sebanyak 12 responden dengan presentase 16,2%. Untuk usia rentan 50-59 tahun sebanyak 50 responden dengan presentase 6,8%. Responden dengan jumlah paling sedikit ada pada pasien yang berumur 60-65 tahun dengan jumlah responden 2 dengan presentase 2,7%.

**Tabel 1.** Karakteristik berdasarkan umur responden

Umur	Jumlah (n)	Presentase (%)
20-29 tahun	33	44,6
30-39 tahun	22	29,7
40-49 tahun	12	16,2
50-59 tahun	5	6,8
60-65 tahun	2	2,7
Total	74	100

(Sumber : Data primer penelitian)

Pada tabel 2. terlihat bahwa dari 74 responden, 54 orang adalah perempuan dengan presentase 73,0%, sedangkan responden laki-laki sebanyak 20 orang dengan presentase rendah 27,0%. Menurut penelitian Talinat (2017), pasien perempuan lebih banyak (66%) dibandingkan (34%). Hasil ini menunjukkan bahwa perbedaan pola perilaku sakit juga mempengaruhi jenis kelamin, dengan wanita lebih sering mencari pengobatan daripada pria. Di Puskesmas Tamalanrea Jaya terlihat ibu hamil lebih sering datang berobat dan pada umumnya Perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan ingin lebih cepat mencari pertolongan medis dibandingkan laki-laki jika mengalami gangguan Kesehatan.

**Tabel 2.** Berdasarkan jenis kelamin responden

Jenis Kelamin	Jumlah (n)	Presentase (%)
Laki-Laki	20	27,0
Perempuan	54	73,0
Total	74	100

(Sumber : Data primer penelitian)

Pada tabel 3. terlihat bahwa dari 74 responden sebanyak 34 responden diantaranya memiliki Pendidikan terakhir yaitu perguruan tinggi dengan jumlah presentase 45,9%, SMA/SMK dari 26 responden dengan jumlah presentase 35,1%, pada SMP jumlah responden sebanyak 9 orang dengan presentase 12,2% dan presentase terendah ada pada responden yang memiliki Pendidikan terakhir yaitu di SD sebanyak 5 responden dengan presentase sebanyak 6,8%. Hal ini sejalan dengan penelitian Nur Santi (2018) mengatakan bahwa semakin tinggi Pendidikan seseorang dapat memungkinkan untuk mengenali gejala awal penyakit sehingga kesediaan yang lebih besar untuk mencari pelayanan Kesehatan awal.

**Tabel 3.** Berdasarkan Pendidikan terakhir responden

Pendidikan Terakhir	Jumlah (n)	Presentase (%)
SD	5	6,8
SMP	9	12,2
SMA	26	35,1
Perguruan Tinggi	34	45,9
Total	74	100

(Sumber : Data primer penelitian)

Pada tabel 4. menunjukkan bahwa dari 74 responden sebanyak 25 responden berprofesi sebagai ibu rumah tangga dengan jumlah presentase 33,8%, pada profesi lainnya (mahasiswa) sebanyak 19 responden dengan jumlah presentase 25,7%, untuk profesi responden sebagai wiraswasta sebanyak 14 responden dengan jumlah presentase sebanyak 18,9% sedangkan untuk profesi dengan jumlah presentase yang rendah ada pada pekerjaan dengan profesi PNS dan Buruh dengan jumlah responden masing-masing 8 responden dengan presentase 10,8%.

**Tabel 4.** Berdasarkan pekerjaan responden

Pekerjaan	Jumlah (n)	Presentase (%)
PNS	8	10,8
Wiraswasta	14	18,9
Buruh	8	10,8
IRT	25	33,8
Lainnya	19	25,7
Total	74	100

(Sumber : Data primer penelitian)

Berdasarkan tabel 5. Diperoleh hasil sebanyak dari 74 responden sebanyak 49 responden merasa puas dengan presentase 66,2% terhadap dimensi bukti fisik (tangibles), 20 responden merasa sangat puas dengan presentase 27,0% dan sebanyak 5 responden merasa cukup puas dengan presentase 6,8%. Kepuasan pasien yang tinggi dalam dimensi bukti fisik dikarenakan ketersediaan fasilitas yang menunjang dan sesuai dengan kebutuhan pasien yang merasa nyaman dalam mengkonsumsi layanan yang sesuai dengan kebutuhannya, yang pada akhirnya dapat menimbulkan kepuasan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Fahriati (2020), dimana dimensi bukti fisik (tangibles) masuk dalam kategori puas dengan presentase 61-80%.

**Tabel 5.** Tingkat Kepuasan Responden (pasien) Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Kategori	Jumlah (n)	Presentase (%)
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Cukup Puas	5	6,8
Puas	49	66,2
Sangat Puas	20	27,0
Total	74	100

(Sumber : Data primer penelitian)

Berdasarkan tabel 6. dapat diperoleh hasil sebanyak dari 74 responden sebanyak 43 responden merasa puas dengan presentase 58,1% terhadap dimensi kehandalan (reability), 21 responden merasa sangat puas dengan presentase 28,4% dan sebanyak 10 responden merasa cukup puas dengan presentase 13,5%. Pada dimensi kehandalan responden menilai kemampuan petugas untuk memberikan pelayanan yang segera, obat yang tersedia cukup lengkap dan petugas melayani pasien dengan ramah dan tersenyum. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Fahriati (2022), dimana dimensi kehandalan (reability) masuk dalam kategori puas dengan presentase sebanyak (78,23%).

Berdasarkan tabel 7. diperoleh hasil sebanyak dari 74 responden sebanyak 47 responden merasa puas dengan presentase 63,5% terhadap dimensi daya tanggap (responsiveness), 20 responden merasa sangat puas dengan presentase 27,0% dan sebanyak 6 responden merasa cukup puas dengan presentase 8,1%. Dan 1 responden merasa kurang puas dengan presentase sebanyak 1,4%. Hal ini sesuai dengan penelitian Nurma Indah (2019) presentase kepuasan pasien yang tertinggi yaitu 81,8% sedangkan ketidakpuasan pasien memiliki presentase yang rendah yaitu 18,1%. Tingginya jumlah responden yang memilih kategori puas terjadi karena dapat terjadi karena keinginan tenaga farmasi dalam memberikan cepat dan dalam memberikan pelayanan serta Solusi terhadap masalah yang dihadapi yang dirasakan oleh pasien dapat terjawab akibat ketanggapan tenaga farmasi tersebut.

**Tabel 6.** Tingkat Kepuasan Responden (pasien) Berdasarkan Dimensi Kehandalan (*Reability*)

Kategori	Jumlah (n)	Presentase (%)
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Cukup Puas	10	13,5
Puas	43	58,1
Sangat Puas	21	28,4
Total	74	100

(Sumber : Data primer penelitian)

**Tabel 7.** Tingkat Kepuasan Responden (pasien) Berdasarkan Dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kategori	Jumlah (n)	Presentase (%)
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	1	1,4
Cukup Puas	6	8,1
Puas	47	63,5
Sangat Puas	20	27,0
Total	74	100

(Sumber : Data primer penelitian)

**Tabel 8.** Tingkat Kepuasan Responden (pasien) Berdasarkan Dimensi jaminan (*assurance*)

Kategori	Jumlah (n)	Presentase (%)
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Cukup Puas	6	12,2
Puas	41	55,4
Sangat Puas	24	27,0
Total	74	100

(Sumber : Data primer penelitian)

Berdasarkan tabel 8. dapat diperoleh hasil sebanyak dari 74 responden sebanyak 41 responden merasa puas dengan presentase 55,4% terhadap dimensi jaminan (assurance), 24 responden merasa sangat puas dengan presentase 32,4% sedangkan ada 9 responden merasa cukup puas dengan presentase 12,2%. Tingginya Tingkat kepuasan pasien dalam dimensi jaminan disebabkan oleh pelayanan yang memuaskan tentang pengetahuan tenaga farmasi dalam hal obat-obatan serta komunikasi yang efektif dengan pasien serta obat yang diambil pasien dapat dijamin berkualitas.

**Tabel 9.** Tingkat Kepuasan Responden (pasien)  
Berdasarkan Dimensi empati (*empaty*)

Kategori	Jumlah (n)	Presentase (%)
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Cukup Puas	4	5,4
Puas	41	55,4
Sangat Puas	29	39,2
Total	74	100

(Sumber : Data primer penelitian)

Berdasarkan tabel 9. dapat diperoleh hasil sebanyak dari 74 responden sebanyak 41 responden merasa puas dengan presentase 55,4% terhadap dimensi empati (*empaty*), sebanyak 29 responden merasa sangat puas dengan presentase 39,2% sedangkan ada 4 responden merasa cukup puas dengan presentase 5,4%.Tingginya tingkat kepuasan dalam dimensi empati dapat disebabkan karena pasien merasa nyaman selama menggunakan obat ,perlakuan baik petugas saat menjelaskan mengenai informasi obat dan tingginya kepedulian dalam memberikan pelayanan Kesehatan khususnya di Puskesmas Tamalanrea Jaya mereka memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada semua pasien tanpa memandang status sosial.

### Simpulan dan Saran

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi obat di Puskesmas Tamalanrea Jaya dapat dikategorikan puas dengan presentase 60%-80%.

#### 1. Bagi Puskesmas

Diharapkan untuk perlunya pelayanan informasi obat di tingkatkan lagi agar kepuasan pasien terjaga dan lebih meningkat dan Petugas Apotek lebih memperhatikan obat yang tersedia di lemari/rak penyimpanan obat sehingga tidak terjadi kekosongan obat pada saat proses penyiapan obat nanti.

#### 2. Bagi masyarakat

Diharapkan lebih aktif lagi menanyakan informasi obat kepada petugas apotek di Puskesmas Tamalanrea Jaya sehingga dapat memperluas informasi.

#### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Memperbaiki dan mengantisipasi kelemahan yang masih tersisa dan berharap peneliti lain

dapat melakukan perbaikan dengan menggunakan metode lain seperti ukuran sampel dan menggunakan metode lain secara bersama-sama.

### Daftar Pustaka

- Fahriati, Andriyani Rahmah, dan Deawuri Andani, 2022. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit X Tangerang Selatan.
- Fajarini, Hanari, dan Apriyanti Ludin, 2020. Evaluasi Pelaksanaan Konseling Di Apotek Etika Farma Brebes Berdasarkan PERMENKES RI Nomor 73 Tahun 2016.Jurnal Sains dan Kesehatan 2 (4): 418–21.
- Fajriah, Riri, dan Dwi Putra Bayu Oktantyo, 2020. Analisa Dan Perancangan Pelayanan Pasien Berbasis Web Pada Klinik Dokter Bersama Di Kembangan.
- Haryati, Fitri, 2022. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Terara Tahun 2023.
- Khoirin, Khoirin, Aninditha Rachmah Ramadhiani, dan Meri Rosita, 2022. Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien. Jurnal 'Aisyiyah Medika 7 (2).
- Kusumadiarti, Rini Suwartika, dan Rendra Ripandi, 2019. Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Penunjang Medis Laboratorium Di Puskesmas Kopo Bandung.
- Lestari, Aulia Eka, 2023. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Klinik Umami Hc Kedaton.

Sari, Mayang, 2019. Aplikasi Data Pasien Dan Penentuan Gizi Ibu Hamil Pada Puskesmas Sungai Tabuk.

Sorena, Esti, Samwilson Slamet, dan Misse Margaret, 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (Pio) Di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu. Mitra Raflesia (Journal of Health Science) 12 (2).

Syifani, Dita, dan Ardiansyah Does, 2018. Aplikasi Sistem Rekam Medis Di Puskesmas Kelurahan Gunung. Jurnal Sistem Informasi 9.