

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI KLINIK UMMI HC KEDATON

Aulia Eka Lestari<sup>1</sup>, Nofita<sup>2\*</sup>, Ardiyansyah<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Farmasi Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Malahayati Bandar Lampung

<sup>3</sup>Program Studi Farmasi STIKES Adila Bandar Lampung

[\*Email korespondensi : [nofita82apt@gmail.com](mailto:nofita82apt@gmail.com)]

**Abstract: Analysis Level of Patient Satisfaction with Drug Information Services at Ummi HC Kedaton Clinic.** Patient satisfaction in receiving a Drug Information Service (PIO) is very important because high patient satisfaction will illustrate the good and bad of a PIO being given. Therefore, an Analysis Level of Patient Satisfaction with Drug Information Services at the Ummi HC Kedaton Clinic aims to determine the level of patient satisfaction with the Drug Information Services based on five dimensions of satisfaction, namely Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, Responsivensess. This research is a type of non-experimental descriptive research with a Cross Sectional approach model with the most well-known method for determining customer satisfaction, namely Servqual (Service Quality). The assessment of satisfaction was obtained from the results of the distribution of a questionnaire containing 5 dimensions of satisfaction. Respondents in this study were as many as 100 patients who received the drug and received PIO. The results showed that the level of satisfaction based on the sex of women (88.30%) and men (83.43%), based on age <18 years (96.21%), 18-25 years (92.46%), 26-45 years (89.96%), 46-65 years (91.48%), >65 years (81.81%). Based on private employment (90.24%), self-employed (89.81%), civil servants (91.77%), and others (93.01%). Based on the last high school education (92.83%), D3 (88.18%), S1 (89.96%), and others (100%). Quantitative analysis with the Likert Scale shows that the satisfaction level is based on the Reliability dimension (88.18%), the Assurance dimension (96.81%), the Tangible dimension (99.68%), the Emphaty dimension (97%), and the Dimension Responsiveness (73.75%). So that the average percentage of patient satisfaction with Drug Information Services (PIO) at the Ummi HC Kedaton Clinic as a whole is (91.08%) with a very satisfied category.

**Keywords :** Patient satisfaction, Drug Information Service (PIO), Clinic

**Abstrak : Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Klinik Ummi HC Kedaton.** Kepuasan pasien dalam menerima Pelayanan Informasi Obat (PIO) adalah hal yang sangat penting karena kepuasan pasien yang tinggi akan menggambarkan baik buruknya PIO yang diberikan. Oleh sebab itu dilakukan Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Klinik Ummi HC Kedaton bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat yang diberikan berdasarkan lima dimensi kepuasan yaitu *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Penampilan), *Emphaty* (Empati), *Responsivensess* (Ketanggapan). Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif non ekperimental dengan model pendekatan *Cross Sectional* dengan metode yang paling terkenal untuk mengetahui kepuasan pelanggan yaitu *Servqual* (*Service Quality*). Penilaian terhadap kepuasan didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner yang memuat 5 dimensi kepuasan. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 pasien yang mendapatkan obat dan menerima PIO. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan jenis kelamin perempuan (88,30%) dan laki-laki (83,43%), berdasarkan usia <18 tahun (96,21%), 18-25 tahun (92,46%), 26-45 tahun (89,96%), 46-65 tahun

(91,48%), >65 tahun (81,81%). Berdasarkan pekerjaan swasta (90,24%), wiraswasta (89,81%), PNS (91,77%), dan lain-lain (93,01%). Berdasarkan pendidikan terakhir SMA (92,83%), D3 (88,18%), S1 (89,96%), dan lain-lain (100%). Analisis kuantitatif dengan Skala *Likert* menunjukkan bahwa tingkat kepuasan berdasarkan dimensi *Reliability* (88,18%), dimensi *Assurance* (96,81%), dimensi *Tangible* (99,68%), dimensi *Emphaty* (97%), dan dimensi *Responsiveness* (73,75%). Sehingga persentase rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Klinik Ummi HC Kedaton secara keseluruhan sebesar (91,08%) dengan kategori sangat puas.

**Kata Kunci :** Kepuasan pasien, Pelayanan Informasi Obat (PIO), Klinik

## PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian menurut Peraturan Pemerintah Kesehatan RI Nomor 34 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Klinik adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab pada pasien yang berhubungan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Salah satu pelayanan kefarmasian klinik adalah Pelayanan Informasi Obat (PIO) yang merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang akurat, tidak bias, terkini, dan independen yang dilakukan oleh apoteker dan Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK) kepada dokter, perawat, sejawat apoteker serta tenaga kesehatan lainnya yang bertujuan untuk menyediakan informasi mengenai obat kepada pasien dan tenaga kesehatan lain guna menunjang penggunaan obat yang lebih rasional (Permenkes RI Nomor 73 Tahun 2016). Kepuasan menurut Kotler (2009) dinyatakan sebagai tingkat perasaan dimana seorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan. Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan kefarmasian dapat diukur berdasarkan lima dimensi yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati), *Tangible* (Penampilan). Evaluasi mutu di klinik pratama salah satunya adalah evaluasi mutu pelayanan seperti tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang telah dilakukan oleh Missa *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa adanya hubungan antara pelayanan informasi obat yang

dilihat dari lima dimensi yaitu Kepuasan pasien dapat diukur dari lima dimensi menurut Kolter (2004) yaitu *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Penampilan), *Emphaty* (Empati), *Responsiveness* (Ketanggapan) dengan kepuasan pasien. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat di Klinik Ummi HC Kedaton", untuk melihat tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pemberian informasi obat di klinik tersebut.

## METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif non ekperimental dengan model pendekatan *Cross Sectional*, dengan memberikan kuesioner serta teknik wawancara kepada responden dan tidak melakukan intervensi terhadap jawaban responden dalam penelitian. Metode yang paling terkenal untuk mengetahui kepuasan pelanggan yaitu *Servqual* (*Service Quality*) (Sugiyono, 2016).

Penelitian ini menggunakan lembar kuesinar dan lembar persetujuan keikutsertaan menjadi responden yang kemudian akan diisi oleh responden yang bersedia ikut serta dalam penelitian yang di lakukan di Klinik Ummi HC Kedaton.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien dan atau keluarga pasien yang berobat dan mendapatkan PIO berdasarkan resep yang diambil di Klinik Ummi HC Kedaton pada bulan Januari 2023.

Sampel penelitian ini diambil dari data total populasi pasien yang mengambil obat berdasarkan resep

pada bulan Desember 2022 di Klinik Ummi HC Kedaton adalah 1151 pasien kemudian dihitung menggunakan rumus *Slovin* yang kemudian didapati sampel sebanyak 92,00 dibulatkan menjadi 100 pasien yang diambil di Klinik Ummi HC Kedaton. Analisis data dengan menggunakan sistem *scoring* yaitu kegiatan pemberian nilai berupa angka atas jawaban pertanyaan untuk mendapatkan data kuantitatif. Urutan

nilai diberikan berdasarkan tingkat jawaban yang diperoleh dari responden. *Tabulating* adalah pengumpulan data sesuai dengan jawaban-jawaban responden, kemudian dihitung dan dijumlahkan serta disajikan dalam bentuk tabel (Hartawan *et al.*, 2018).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik		Jumlah	Persentase Jumlah (%)	Tingkat Kepuasan (%)
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki - laki	39	39%	83,43%
	Perempuan	61	61%	88,30%
<b>Usia</b>	<18 tahun	3	3%	96,21%
	18 - 25 tahun	30	30%	92,46%
	26 - 45 tahun	30	30%	89,96%
	46 - 65 tahun	36	36%	89,00%
	>65 tahun	1	1%	81,81%
<b>Pekerjaan</b>	Swasta	24	24%	82,71%
	Wiraswasta	31	31%	89,81%
	PNS	25	25%	91,77%
	Lain - lain	20	20%	93,01%
<b>Pendidikan Terakhir</b>	SD	0	0%	-
	SMP	0	0%	-
	SMA	48	48%	92,83%
	D3	20	20%	88,18%
	S1	31	31%	89,96%
	Lain- lain	1	1%	100%

Berdasarkan jenis kelamin hasil penelitian didapati tingkat kepuasan responden Perempuan sebesar 88,30% (61 responden) dan laki-laki 88,30% (39 responden). Jenis kelamin tidak mempengaruhi kepuasan pasien karena laki-laki dan perempuan relatif sama dalam merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan (Hidayah dkk., 2019). Berdasarkan usia hasil penelitian didapati tingkat kepuasan responden paling banyak ada pada usia 46-65 tahun persentase kepuasan sebesar 89% (36 responden). Usia memiliki pengaruh penilaian mutu kualitas pelayanan karena semakin berusia responden, semakin berpengalaman dalam memberikan penilaian (Rahmayanti dan Ariguntar, 2017). Berdasarkan pekerjaan hasil penelitian didapati tingkat kepuasan

responden didominasi dengan pekerjaan Wiraswasta 89,81% ( 31 responden ). Dari hasil penelitian, pekerjaan dapat memengaruhi pandangan pasien terhadap PIO, karena pekerjaan dapat memengaruhi dimana tempat pasien tersebut berbaur serta mendapatkan informasi tentang pelayanan kesehatan terutama PIO yang seharusnya mereka dapatkan (Rifa'i, 2020). Berdasarkan pendidikan terakhir hasil penelitian didapati tingkat kepuasan responden didominasi lulusan SMA dengan persentase kepuasan sebesar 92,83% (48 responden). Hasil ini menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan terakhir SMA memiliki keingintahuan terhadap informasi obat lebih tinggi, sehingga responden tersebut jauh lebih kritis untuk mendapatkan informasi yang akurat demi tercapainya

penyembuhan yang optimal (Leonov et al.,2019).

### Tingkat Kepuasan Terhadap PIO

#### a. Dimensi *Reliability* (Keandalan)

**Tabel 2 Penilaian Kuesioner Dimensi *Reliability* (Keandalan)**

Dimensi <i>Reliability</i> (Keandalan)	Nilai Total		Tingkat Kepuasan	Ket.
	Kinerja	Harapan		
Rata - Rata	352,75	400	88,18	Sangat Puas

Secara keseluruhan hal ini mencerminkan bahwa Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Klinik Ummi HC Kedaton pada dimensi *Reliability* (Keandalan) sudah memenuhi harapan pasien. Penelitian yang telah dilakukan

oleh Prihandiwati (2018) menunjukkan bahwa kejelasan memberikan informasi obat dan kelengkapan obat dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dimensi *Reliability* (Keandalan).

#### b. Dimensi *Assurance* ( Asuransi )

**Tabel 3. Penilaian Kuesioner Dimensi *Assurance* (Jaminan)**

Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	Nilai Total		Tingkat Kepuasan	Ket.
	Kinerja	Harapan		
Rata - Rata	387,25	400	96,81%	Sangat Puas

Pada dimensi ini didapati nilai rata-rata kinerja sebesar 387,25 dan rata-rata harapan sebesar 400 dengan

diperoleh rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 96,81% dengan kategori Sangat Puas.

#### c. Dimensi *Tangible* ( Bentuk Nyata )

**Tabel 4. Penilaian Kuesioner Dimensi *Tangible* (Bentuk Nyata)**

Dimensi <i>Tangible</i> (Bentuk Nyata)	Nilai Total		Tingkat Kepuasan	Ket.
	Kinerja	Harapan		
Rata - Rata	398,75	400	99.68%	Sangat Puas

Pada dimensi ini didapati nilai rata-rata kinerja sebesar 398,75 dan rata-rata harapan sebesar 400 dengan tingkat kesesuaian kepuasan sebesar 99,68% dengan kategori sangat puas. Penelitian yang telah dilakukan oleh

Prihandiwati (2018) menunjukkan bahwa kenyamanan ruang tunggu, kebersihan ruang tunggu dan kesetersediaan *leaflet* informasi kesehatan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dimensi *Tangibles* (Bentuk Nyata).

#### d. Dimensi *Empathy* (Empati)

**Tabel 5. Penilaian Kuesioner Dimensi *Empathy* (Empati)**

Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	Nilai Total		Tingkat Kepuasan	Ket.
	Kinerja	Harapan		
Rata - Rata	388	400	97%	Sangat Puas

Pada dimensi ini didapatkan rata-rata dari tingkat kinerja sebesar 388 dan rata-rata harapan 400 dengan tingkat kesesuaian

kepuasan sebesar 97% dengan tingkat kesesuaian

sebesar 97% dengan kategori Sangat Puas. Dari dimensi ini dapat dilihat bahwa mutu pelayanan dapat ditinjau dari kelancaran apoteker berkomunikasi pada pasien, keprihatinan serta

keramahtamahan apoteker dalam melayani dan menangani kesakitan yang dirasakan pasien dan atau keluarga pasien (Tumiwa dkk., 2014).

**e. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)**

**Tabel 6. Penilaian Kuesioner Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)**

Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)	Nilai Total		Tingkat Kepuasan	Ket.
	Kinerja	Harapan		
Rata - Rata	295	400	73,75%	Puas

Pada dimensi ini didapatkan rata-rata dari tingkat kinerja sebesar 295 dan harapan sebesar 400 dan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 73,75% dengan kategori Puas. Penelitian yang telah dilakukan oleh Chusna (2018) menunjukkan bahwa ketanggapan apoteker dapat mempengaruhi

kepuasan pasien. Ketanggapan apoteker merupakan hakekat dasar mutu Pelayanan Informasi Obat dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan pasien yang menggunakan jasa pelayanan yang apabila dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

**Tingkat Kepuasan Terhadap PIO Dari Keseluruhan Dimensi**

**Tabel 7. Persentase Tingkat Kepuasan Pada Setiap Dimensi RATER**

Dimensi	Rata-rata Tingkat Kepuasan	Kategori Kepuasan
<i>Reliability</i> (Keandalan)	88.18%	Sangat Puas
<i>Assurance</i> (Jaminan)	96,81%	Sangat Puas
<i>Tangible</i> (Bentuk Nyata)	99,68%	Sangat Puas
<i>Emphaty</i> (Empati)	97%	Sangat Puas
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	73,75%	Puas
<b>Rata-rata</b>	<b>91,08%</b>	<b>Sangat Puas</b>

Berdasarkan tabel persentase tingkat kepuasan berdasarkan masing-masing dimensi didapati nilai rata-rata tingkat kepuasan dari seluruh dimensi. Dari keseluruhan dimensi dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat kepuasan yang diperoleh adalah masuk kategori " Sangat Puas " dengan persentase sebesar 91,08% pada kelima dimensi RATER ini menunjukkan bahwa pada pelayanan yang diberikan dan petugas kefarmasian yang memberikan pelayanan telah melaksanakan tugas dengan baik dan sesuai dengan prosedur sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya.

diberikan oleh Klinik Ummi HC Kedaton kepada pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan sudah masuk kedalam kategori Sangat Puas.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan tentang analisis tingkat kepuasan pasien yang telah dilakukan di Klinik Ummi HC Kedaton, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien berdasarkan tingkat kesesuaian pada dimensi *Reliability* (Keandalan) sebesar 88,18% dengan kategori sangat puas, dimensi *Assurance* (Jaminan) sebesar 96,81% dengan kategori sangat puas, dimensi *Tangible* (Bentuk Nyata) sebesar 99,68% dengan kategori sangat

Maka kesimpulan akhir pada penilaian kualitas pelayanan yang

puas, dimensi *Emphaty* (Empati) sebesar 97% dengan kategori sangat puas, dan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) sebesar 73,75% dengan kategori puas, sehingga berdasarkan lima dimensi kepuasan tersebut didapati nilai rata-rata persentase kepuasan sebesar 91,08% dengan kategori sangat puas.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan pada tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat di Klinik Ummi HC Kedaton. Dalam hal ini sebagai bahan untuk memperhatikan kualitas yang sudah baik guna tetap mempertahankan serta memperbaiki hal-hal yang kurang dari hasil penilaian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Chusna, Nurul. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya. *Borneo J Pharm.* 1.
- Hartawan, I. M. P. S., Lesmana, J., dan Putra, I. G. L., 2018. Analisis Kesenjangan Antara Kinerja dan Kepuasan Pasien Pada Instalasi Farmasi Puskesmas Pagesangan Tahun 2017. *Jurnal Tata Sejuta*, 4(1), 47-58.
- Hidayah, M. R. N., Pratiwi, H., dan Nuryanti, 2019. Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Oleh Apoteker di Ruang Farmasi Puskesmas Purwokerto Timur. *Acta Pharm Indo*, 7(1), 1-4
- Kawahe, Monika. 2018. Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmu Farmasi – UNSRAT.* 4.
- Kementerian Kesehatan RI, 2021. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2021 Tentang Standar Kefarmasian di Klinik. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Kementerian Kesehatan RI. 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jakarta.
- Kotler, P., Keller, KL. 2009. *Dasar-dasar Pemasaran.* Jilid 2. Edisi kedua belas. PT.Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Leonov, Rianto, Gilang A, Alifa Sabrina . 2019. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Klinik X Menggunakan Aplikasi E-Servqual Berbasis Web. Jakarta Timur . *Jurnal Riset Kefarmasian Indonesia.* hal 210 -224.
- Missa, M. M. A., Surdijati S., dan Trisnani R., 2020. Pengaruh Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) terhadap Tingkat Pengetahuan Pasien Pediatri Penyakit Diare di Puskesmas "X" Wilayah Surabaya Timur. *Journal of Pharmacy Science and Practice*, 7(2), 93-97.
- Prihandiwati, Erna. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Puskesmas Pekauman Banjarmasin Terhadap Pelayanan Kefarmasian. *J umbjrm.* 1.
- Rahmayanti, S. N, Ariguntar, T., 2017. Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 61-65.
- Rifa'i, Muhammad Fadilah. 2020. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Kimia Farma Bandar Lampung. Bandar Lampung.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods).* Alfabeta, Bandung, pp. 172-186.
- Tumiwa, N. N. G, Paulina V, Gayatri, C. 2014. Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Geriatri di Instalasi Rawat Inap RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Manado. *PHARMACON Jurnal Ilmu Farmasi – UNSRAT.* 3.

