

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DIRUMAH SAKIT EFARINA PEMATANG SIANTAR

Elyzabeth Nainggolan¹, Theresia Sandra Natalinda², Romauli Pakpahan³

Universitas Efarina

*Email : elyzabethnkim0807@gmail.com¹, natalindatheresia@gmail.com²,
pakpahanroma220@gmail.com³*

ABSTRAK

Pemberian Informasi Obat (PIO) menjadi aktivitas wajib yang dilaksanakan tenaga kefarmasian untuk menyampaikan informasi terkait obat, termasuk nama obat, bentuk sediaan, cara penggunaan, indikasi, dosis, kontraindikasi, stabilitas, interaksi obat, cara penyimpanan, serta efek sampingnya. Tingkat kualitas pelaksanaan PIO dapat dinilai melalui persentase kepuasan pasien rawat jalan yang menerima informasi tersebut di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Efarina Pematangsiantar. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan PIO dan tingkat kepuasan pasien, serta menganalisis hubungan antara keduanya. Penelitian dilakukan dengan analisis non eksperimental melalui pendekatan cross sectional. Diambil minimal 89 responden yang memenuhi kriteria inklusi. Dilakukan analisis secara univariat dan bivariat dengan uji chi-square menggunakan perangkat lunak SPSS. Didapatkan hasil bahwa 35 responden (39,3%) menerima PIO dalam kategori Cukup Baik, 34 responden (38,3%) dalam kategori Baik, dan 19 responden (21,4%) dalam kategori Sangat Baik. Sementara itu, sebanyak 51,7% pasien merasa puas dan 46,1% merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Melalui uji chi-square didapatkan adanya hubungan yang signifikan antara pelaksanaan PIO dan kepuasan pasien, dengan nilai p sebesar 0,000 ($p < 0,05$).

Kata Kunci: Pelayanan Informasi Obat, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Drug Information Services (DIS) are a mandatory activity carried out by pharmaceutical personnel to provide information related to medications, including drug name, dosage form, method of use, indications, dosage, contraindications, stability, drug interactions, storage instructions, and side effects. The quality level of PIO implementation can be assessed thru the percentage of outpatient satisfaction with the information received at the Outpatient Pharmacy Installation of Efarina Pematangsiantar Hospital. This study aims to describe the implementation of PIO and patient satisfaction levels, and to analyze the relationship between the two. The research was conducted using non-experimental analysis thru a cross-sectional approach. A minimum of 89 respondents who meet the inclusion criteria were selected. Univariate and bivariate analyzes were performed using the chi-square test with SPSS software. The results showed that 35 respondents (39.3%) received PIO in the Fair category, 34 respondents (38.3%) in the Good category, and 19 respondents (21.4%) in the Very Good category. Meanwhile, 51.7% of patients were satisfied and 46.1% were very satisfied with the services provided. Thru the chi-square test, a significant relationship was found between the implementation of PIO and patient satisfaction, with a p-value of 0.000 ($p < 0.05$).

Keywords: Drug Information Services, Patient Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian adalah jenis pelayanan profesional yang diberikan kepada pasien, terutama dalam hal penyediaan dan penggunaan obat-obatan, dengan tujuan utama untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (Fathoni et al., 2021). Pelayanan ini pada dasarnya hanya dapat dijalankan oleh tenaga yang memiliki keahlian dibidangnya. Menurut UU Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, pelayanan kefarmasian

hanya boleh dilakukan oleh tenaga vokasi farmasi, apoteker, atau apoteker spesialis.

Salah satu tempat dilaksanakannya kegiatan pelayanan kefarmasian yaitu di rumah sakit (RS). Rumah sakit menjadi salah satu tempat di mana tenaga farmasi menjalankan peran pelayanan kefarmasian. Kegiatan ini secara detail tercantum dalam Permenkes No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Regulasi tersebut menjabarkan tugas-tugas tenaga farmasi, yang mencakup aktivitas manajerial hingga pelayanan farmasi klinis. Kegiatan manajerial meliputi pengelolaan obat-obatan, Alat Kesehatan (Alkes), serta Bahan Medis Habis Pakai (BMHP). Sementara itu, pelayanan farmasi klinis terdiri dari pengkajian dan pelayanan resep, dispensing obat, rekonsiliasi obat, pemberian informasi obat (PIO), konseling, pemantauan terapi obat (PTO), evaluasi penggunaan obat (EPO), penyiapan sediaan steril, serta pemantauan kadar obat dalam darah (PKOD).

Di antara berbagai tugas dalam pelayanan farmasi klinik, Pelayanan Informasi Obat (PIO) memiliki peran penting dalam mendukung tercapainya tujuan pelayanan kefarmasian, yaitu meningkatkan kualitas hidup pasien. PIO menjadi kegiatan yang wajib dilaksanakan oleh tenaga farmasi untuk menyampaikan informasi lengkap mengenai obat, meliputi nama, bentuk sediaan, cara penggunaan, indikasi, dosis, kontraindikasi, stabilitas, interaksi, penyimpanan, serta efek samping obat (Peranginangin et al., 2022). Penyampaian informasi tersebut sangat krusial karena dapat memengaruhi keberhasilan terapi pasien. PIO yang disampaikan dengan baik akan membantu pasien memahami dan mengetahui penggunaan obat yang dikonsumsinya (Rahayu, 2023).

Berbagai studi telah dilakukan untuk mengevaluasi Pelayanan Informasi Obat (PIO). Salah satunya adalah penelitian oleh Nuraini, dkk. (2023) di Puskesmas X Kabupaten Bangkalan yang menunjukkan bahwa pelaksanaan PIO di sana tergolong baik. Hal ini terlihat dari keberhasilan penyampaian informasi secara penuh (100%) mengenai nama obat, dosis, cara penggunaan, dan indikasi. Selain itu, lebih dari 70% informasi terkait bentuk sediaan, penyimpanan, kontraindikasi, stabilitas, efek samping, dan interaksi obat juga berhasil disampaikan. Sementara itu, studi oleh Pramestyani, dkk. (2023) di Puskesmas Ciasem menunjukkan bahwa meskipun pelaksanaan PIO tergolong cukup baik, terdapat beberapa aspek informasi yang belum disampaikan secara menyeluruh kepada pasien, seperti indikasi obat. Sebaliknya, hasil yang kurang memuaskan ditemukan dalam penelitian Porayow, dkk. (2022) di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X di Kabupaten Minahasa, di mana tingkat pelaksanaan PIO hanya mencapai 44,44%, menunjukkan kualitas pelayanan yang rendah. Temuan ini mengindikasikan adanya perbedaan kualitas pelaksanaan PIO di masing-masing fasilitas kesehatan. Variasi tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk latar belakang pasien seperti tingkat pendidikan, kondisi ekonomi, dan usia, yang berpengaruh terhadap pemahaman mereka terhadap informasi obat. Oleh karena itu, tenaga farmasi dituntut untuk mampu menyesuaikan pendekatan agar PIO dapat disampaikan secara efektif (Rahayu, 2023).

Tingkat kepuasan pasien menjadi salah satu tolak ukur penting yang mencerminkan kualitas pelayanan, termasuk dalam pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat (PIO). Kedua aspek ini memiliki hubungan yang sejalan, di mana meningkatnya kepuasan pasien menunjukkan bahwa PIO yang diberikan juga semakin berkualitas (Oktaviani, dkk, 2024). Kepuasan sendiri dapat diartikan sebagai seberapa jauh hasil pelayanan yang diterima dengan realita dilapangan kerja.. Terdapat lima faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien, yaitu keandalan (reliability), jaminan (assurance), bukti fisik (tangible), empati (empathy), dan ketanggungan (responsiveness). Ketidakpuasan pasien terhadap informasi

obat yang diberikan dapat menimbulkan konsekuensi serius, seperti ketidakpatuhan dalam pengobatan, meningkatnya kemungkinan efek samping, dan berkurangnya kepercayaan terhadap layanan kesehatan (Lestari, dkk., 2023). Namun, perlu dicatat bahwa kepuasan pasien bersifat subjektif dan dapat berubah, sehingga penting untuk melakukan evaluasi secara berkala melalui survei kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima (Rahmawati, dkk, 2024). Beberapa penelitian telah meneliti keterkaitan antara kepuasan pasien dan PIO. Studi oleh Peranginangin ,dkk (2022) menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap PIO yang diberikan oleh tenaga farmasi berdasarkan lima aspek kepuasan. Hasil serupa juga ditemukan dalam penelitian Lestari ,dkk. (2023) dan Rahmawati, dkk. (2024), yang menunjukkan peningkatan kepuasan pasien seiring dengan meningkatnya kualitas pelaksanaan PIO.

Rumah Sakit Efarina Pematang Siantar merupakan fasilitas kesehatan tipe B dengan kapasitas 200 tempat tidur dan berlokasi di kota Pematang Siantar, sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Setiap bulannya, RS ini melayani sekitar 800 pasien rawat jalan. Jumlah pasien yang tinggi berpotensi memengaruhi kualitas Pelayanan Informasi Obat (PIO) yang diberikan oleh tenaga farmasi. Di samping itu, sampai saat ini belum terdapat penelitian yang mengkaji apakah terdapat hubungan antara pelaksanaan PIO dengan tingkat kepuasan pasien. Dari latar belakang tersebut, peneliti bermaksud untuk melakukan studi mengenai keterkaitan antara kepuasan pasien rawat jalan dan pelayanan informasi obat di Rumah Sakit Efarina Pematang Siantar.

METODE

Penelitian ini termasuk jenis analitik non eksperimental yang dilakukan dengan pendekatan *cross sectional* melalui penyebaran kuisioner kepada responden. Kuisioner pelayanan informasi obat (PIO) dan kuisioner kepuasan pasien terlebih dahulu di uji validitas dan reliabilitas dengan mengambil 30 responden. Kriteria data yang digunakan adalah pasien rawat jalan yang berusia ≥ 17 tahun dan bersedia menjadi responden. Sampel diambil dengan cara *Non Probability Sampling* yang menggunakan metode *Purposive sampling* dengan memakai rumus Slovin. Diketahui rata-rata jumlah pasien rawat jalan tiap bulan adalah 800 pasien. Didapatkan sampel minimum penelitian yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{800}{1 + 800(0,1)^2}$$

$$n = \frac{800}{1 + 800 \cdot 0.01}$$

$$n = \frac{800}{1+8} = 88,9 \approx 89 \text{ Orang}$$

Kemudian, pemberian *scoring* untuk kuisioner PIO mengacu pada skala *guttman* dan *scoring* kuisioner kepuasan pasien mengacu pada skala *Likert*.

Tabel 1 Bobot Nilai Kuisioner PIO

Kuisioner PIO	
Bobot	Keterangan
1	Ya
0	Tidak

Tabel 2 Bobot Nilai Kuisioner Kepuasan Pasien

Kuisioner PIO	
Bobot	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Cukup
4	Puas
5	Sangat Puas

Total *score* responden dari tiap kuisioner akan dibuat dalam bentuk persentase dan dikategorikan berdasarkan kategori yang tertera pada tabel 4.3.

Tabel 3 Range Kategori Penilaian Kuisioner

Kuisioner PIO		Kuisioner Kepuasan Pasien	
Percentase Skala Peringkat	Keterangan	Percentase Skala Peringkat	Keterangan
81% - 100%	Sangat Baik	81% - 100%	Sangat Puas
61% - 80%	Baik	61% - 80%	Puas
41% - 60%	Cukup	41% - 60%	Cukup
21% - 40%	Buruk	21% - 40%	Tidak Puas
0% - 20%	Sangat Buruk	0% - 20%	Sangat Tidak Puas

Data *score* yang didapat dari kuisioner PIO dan kepuasan pasien kemudian diolah menggunakan *software SPSS Statistic*. Analisis yang dilakukan terdiri dari analisis univariat dan bivariat. Untuk uji bivariat dilakukan uji *chi-square*, menentukan apakah ada atau tidaknya hubungan antara kedua variabel (Pebrisiana dkk., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian ini dilakukan untuk menjamin pertanyaan yang terdapat pada instrumen penelitian telah valid dan reliabilitas sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian. Setelah data diolah didapatkan hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen tersaji pada tabel 4 sampai tabel 5.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Kuisioner PIO

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,396		
P2	0,396		
P3	0,657		
P4	0,396		
P5	0,499		
P6	0,526	0,361	Valid
P7	0,452		
P8	0,552		
P9	0,480		
P10	0,704		

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Kuisioner Kepuasan Pasien

Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
P1	0,721		
P2	0,821		
P3	0,637		
P4	0,821	0,361	Valid
P5	0,617		
P6	0,819		
P7	0,633		

Dari kedua tabel diatas diketahui bahwa tiap pertanyaan yang terdapat pada kuisioner telah valid untuk dipakai sebagai alat ukur penelitian. Tiap pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r hitung $>$ r tabel yaitu 0,361. Nilai r tabel didapatkan dari tabel distribusi nilai r dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 30 pasien dan taraf signifikansi 5% (Manurung dkk., 2024).

Tabel 6 Uji Reliabilitas Kuisioner

Kuisioner	r hitung	r tabel	Keterangan
PIO	0,689		
Kepuasan Pasien	0,844	0,60	Reliabel

Dari tabel 6 diketahui bahwa kedua kuisioner yang akan digunakan dalam penelitian menunjukkan reliabel yang artinya kedua kuisioner memiliki reliabilitas (ketetapan) yang sama terhadap data yang diperoleh. Suatu kuisioner dinyatakan reliabel jika nilai r hitung $>$ r tabel yaitu 0,60 (Manurung dkk., 2024). Berdasarkan hasil kedua pengujian didapatkan bahwa pertanyaan yang terdapat pada kuisioner PIO dan kuisioner kepuasan pasien valid dan reliabel sehingga dapat digunakan sebagai alat penelitian.

2. Gambaran Karakteristik Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Efarina Pematang Siantar

Keseluruhan responden yang dikumpulkan pada penelitian ini selanjutnya dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin dan pendidikan untuk melihat karakteristik dan gambaran sosiodemografi responden yang menerima layanan kesehatan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Efarina Pematangsiantar. Gambaran ini dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7 Karakteristik Pasien

Karakteristik	Jumlah (n)	Percentase (%)
Usia		
Remaja Awal (10-17 tahun)	0	0
Remaja Akhir (18-25 tahun)	9	10,1
Dewasa Awal (26-45 tahun)	21	23,6
Dewasa Akhir (46-65 tahun)	35	39,3
Lansia (66 tahun keatas)	24	27,0
Jenis Kelamin		
Laki-laki	35	39,3
Perempuan	54	60,7
Riwayat Pendidikan		
Pendidikan Tinggi	73	82
Pendidikan Rendah	16	18
Total	89	100

Berdasarkan kategori usia, responden terbanyak yaitu usia dewasa akhir (46–65 tahun) dengan persentase 39,3%. Disusul kategori usia Lansia (65-keatas) dengan persentase 27% dan kategori usia dewasa awal (26-45 tahun) dengan persentase 23,6%. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa semakin bertambahnya usia maka semakin banyak juga masyarakat yang memanfaatkan fasilitas kesehatan. Pernyataan ini sejalan dengan penelitian yang sudah dilakukan di RS Langit Golden Medika Sarolungun dan di Apotek Kyla Farma Malang menunjukkan bahwa rentang usia yang paling banyak memanfaatkan layanan kesehatan yaitu usia 36 tahun - keatas dengan persentase 61,1% dan 53% (Fieky dkk., 2023 & Andriani dkk., 2022). Selain itu, pada jurnal Setyono dkk (2022) mengungkapkan bahwa seiring bertambahnya usia akan menyebabkan penurunan struktur dan fungsi organ yang membuat masyarakat rentan terhadap penyakit. Ini menjadi salah satu penyebab yang membuat masyarakat dengan usia tua lebih sering menggunakan fasilitas kesehatan.

Berdasarkan jenis kelamin, responden terbanyak yang menerima layanan kesehatan di instalasi farmasi rawat jalan RS Efarina Pematangsiantar adalah pasien perempuan dengan persentase 60,7%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perempuan lebih peduli terhadap peningkatan kesehatan sehingga lebih banyak menggunakan layanan kesehatan. Pada penelitian terdahulu juga menyebutkan bahwa jenis kelamin menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam penggunaan suatu layanan. Perempuan lebih tanggap untuk segera mendapatkan bantuan layanan kesehatan saat terserang penyakit dibandingkan dengan laki-laki (Fieky dkk., 2023). Hasil penelitian sesuai dengan penelitian yang dilakukan di RS Dr. Soerdarso, di RS Langit Golden Medika Sarolangun, dan di Puskesmas Hajimena yang menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak menggunakan fasilitas kesehatan dibanding laki-laki dengan masing-masing persentase sebesar 57%, 55,02%, dan 67,34% (Puspasari & Suryaningrat, 2020, Andriani dkk., 2022 & Peranginangan dkk., 2022)

Berdasarkan riwayat pendidikan, responden terbanyak memiliki riwayat pendidikan tinggi (SMA dan perguruan tinggi) dengan persentase 82%. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang telah dilaksanakan di Klinik Ummi HC Kedaton dan di RSUD Dr. Moerwardi bahwa responden terbanyak memiliki riwayat pendidikan tinggi dengan masing-masing persentase sebesar 99% dan 57% (Rahmawati dkk., 2024 & Lestari dkk., 2023). Dari beberapa penelitian tersebut dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan yang tinggi akan meningkatkan kepedulian masyarakat tentang kondisi kesehatannya dan kualitas pelayanan yang digunakan. Selain itu, responden dengan tingkat pendidikan tinggi memiliki keingintahuan yang lebih tinggi dan cenderung lebih kritis untuk mendapatkan informasi yang tepat (Fieky dkk., 2023).

a. Gambaran PIO Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Efarina Pematang Siantar

Pelaksanaan PIO menjadi salah satu hal penting dalam kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Pemberian PIO yang tepat akan meningkatkan pengetahuan pasien dalam rangka menunjang penggunaan obat yang rasional, aman dan efektif (Permenkes, 2016). Di instalasi farmasi rawat jalan RS Efarina telah dilakukan penelitian terkait pelaksanaan PIO kepada 89 pasien rawat jalan sebagai responden.

Tabel 8 Gambaran PIO di Instalasi Farmasi RS Efarina Pematang Siantar

Kategori Penilaian	Jumlah (n)	Percentase (%)
Sangat Baik	19	21,4
Baik	34	38,2
Cukup	35	39,3
Kurang Baik	1	1,1
Total	89	100

Berdasarkan tabel 8 diketahui sebanyak 34 pasien (38,2%) menyatakan bahwa PIO telah terlaksana dengan baik. Hasil ini didapat dari pengkategorian total skor pada tiap kuisioner yang diisi oleh pasien sesuai dengan kategori yang terdapat pada Tabel 2. Hasil kuisioner PIO yang telah dikategorikan tersaji pada Tabel 3. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien yaitu sebanyak 35 responden (39,3) telah menerima PIO dengan Cukup Baik, sebanyak 34 responden (38,3%) telah menerima PIO dengan Baik dan sebanyak 19 responden (21,4%) telah menerima PIO dengan Sangat Baik. Secara keseluruhan dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa PIO di instalasi farmasi rawat jalan RS Efarina telah berjalan dengan baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Ciasem bahwa PIO telah terlaksana dengan cukup baik sebesar 49,6% (Pramestyani dkk., 2023). Selain itu, terdapat juga penelitian yang dilaksanakan di RS Islam Sultan Agung Kota Semarang menunjukkan ketercapaian pelaksanaan PIO di RS tersebut telah berjalan dengan sangat baik (100%) (Pranata dkk., 2022).

Dari Tabel 8. Terdapat 1 responden yang menyatakan bahwa PIO terlaksana kurang baik. Hal ini disebabkan oleh indikator PIO yang tidak tersampaikan dengan lengkap oleh petugas farmasi. Jika dilihat dari lembar kuisioner diketahui bahwa pasien hanya menerima informasi terkait nama, dosis obat, cara pakai obat dan indikasi obat (Lampiran G). Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal, yaitu (1) banyaknya pasien yang datang tiap hari tidak sebanding dengan jumlah tenaga farmasi yang bertugas dalam penyerahan obat ke pasien menyebabkan keterbatasan waktu; (2) Pasien terburu-buru untuk pulang sehingga penyampaian infomasi menjadi singkat; (3) Petugas farmasi tidak menyampaikan beberapa indikator PIO karena pasien dapat membaca informasi pada kemasan obat; (4) Pasien telah menerima pengobatan secara rutin sehingga sudah memahami terkait pengobatan yang diterima oleh pasien yang dapat membuat penyampaian PIO oleh petugas farmasi menjadi lebih ringkas dan tidak lengkap (Khoirin & Juyelva, 2024 dan Nuraini dkk., 2023).

Tabel 9 Indikator PIO yang tersampaikan kepada Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS

Efarina Pematang Siantar

Indikator PIO	Jumlah (n)	Presentase (%)
Nama obat	89	100
Bentuk sediaan obat	82	92,1
Dosis obat	89	100
Cara pakai obat	89	100
Cara penyimpanan obat	41	46,1
Indikasi obat	89	100
Kontraindikasi obat	25	28,1
Stabilitas obat	42	47,2
Efek samping	23	25,8
Hal-hal lainnya	67	75,3

Pada kuisioner yang disebarluaskan ke pasien terdapat indikator-indikator yang digunakan untuk melihat gambaran pelaksanaan PIO yang terjadi di instalasi farmasi rawat jalan RS Efarina Pematangsiantar. Indikator yang digunakan pada penelitian ini ditampilkan pada Tabel 9. Berdasarkan tabel ini diketahui bahwa persentase pelaksanaan PIO yang terjadi untuk tiap indikator berbeda-beda. Terdapat indikator yang tersampaikan dan tidak tersampaikan pada beberapa responden. Pada penelitian ini indikator tertinggi yang disampaikan tiap petugas farmasi adalah nama obat, dosis obat, cara pakai dan indikasi obat dengan persentase sebesar 100%. Selain itu, indikator terendah yang disampaikan petugas farmasi adalah kontraindikasi dan efek samping obat dengan persentase masing-masing sebesar 28,1% dan 25,8%. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pranata dkk (2022), tiap petugas farmasi selalu menyampaikan nama obat, dosis, cara pakai dan indikasi obat dengan persentase indikator sebesar 100%. Penyampaian nama obat harus diberikan mengingat pentingnya bagi tiap pasien untuk mengetahui nama obat dan membedakan macam-macam obat yang digunakan pasien. Lalu, penyampaian dosis obat sangat penting untuk pasien agar obat dikonsumsi sesuai waktu dan dosis yang tepat. Seperti penggunaan antibiotik yang harus dihabiskan untuk mencegah resistensi antibiotik. Penyampaian cara pakai obat menjadi hal yang penting karena cara pakai yang salah dapat menimbulkan bahaya bagi pasien dan tidak tercapainya terapi obat. Contoh beberapa cara pakai obat, yaitu pemakaian oral, vaginal, suppositoria, dan lain-lain. Penyampaian indikasi obat dapat menambah pemahaman pasien tentang obat yang digunakan dan meminimalkan kemungkinan kesalahan penggunaan obat (Sartika Dasopang dkk., 2023).

Indikator PIO yang paling sedikit disampaikan oleh petugas farmasi adalah kontraindikasi dan efek samping obat dengan persentase masing-masing sebesar 28,1% (25 responden) dan 25,8% (23 responden). Penyampaian kontraindikasi dan efek samping obat sangat penting untuk menghindari terjadinya kejadian yang tidak diinginkan selama penggunaan obat. Pasien harus diedukasi terkait obat, makanan dan minuman yang perlu

dihindari selama menjalani terapi. Pada penelitian Puspasari & Suryaningrat (2020) juga menunjukkan hasil yang serupa bahwa persentase pemberian informasi efek samping obat masih jarang disampaikan oleh petugas farmasi sebesar 3%. Informasi dari kedua indikator yang jarang disampaikan oleh petugas farmasi dapat disebabkan karena pasien sudah rutin mengonsumsi suatu obat sehingga paham akan efek samping penggunaanya dalam jangka panjang .(Rahayu, 2023). Selain itu, terkadang beberapa obat tidak memiliki efek samping yang serius sehingga membuat tenaga farmasi tidak perlu menyampaikan terkait efek samping suatu obat (Pramestyani dkk., 2023).

Selain itu, petugas farmasi terkadang juga menyampaikan indikator PIO terkait cara penyimpanan dan stabilitas obat dengan persentase sebesar 41% dan 42%. Penyampaian informasi mengenai cara penyimpanan obat hanya tersampaikan ke 41 responden (41%) yang menunjukkan pelaksanaan yang cukup baik. Hal ini dapat disebabkan karena petugas farmasi menganggap pasien sudah memahami terkait cara penyimpanan obat yaitu disimpan di suhu ruang, jauhkan dari jangkauan anak-anak dan terhindar dari sinar matahari (Pramestyani dkk., 2023). Demikian juga indikator stabilitas obat yang pelaksanaannya sudah cukup baik yang telah disampaikan kepada 42 responden. Indikator stabilitas obat sangat penting disampaikan kepada pasien untuk dapat menilai kualitas dan keamanan dari obat yang dikonsumsi oleh pasien. Stabilitas dapat dinilai dari kondisi fisik sediaan obat seperti tidak ada perubahan warna selama masa penyimpanan dan tidak terjadi perubahan bau (Nuraini dkk., 2023).

b. Gambaran Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Efarina Pematang Siantar

Kepuasan pasien menjadi salah satu tolak ukur untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi. Ketika kepuasan pasien bagus maka pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi juga bagus. Akan tetapi, jika kepuasan pasien tidak baik, maka instalasi farmasi perlu untuk melakukan evaluasi kinerja terkait pelayanan yang diberikan instalasi rumah sakit kepada pasien (Andriani dkk., 2022). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan RS Efarina Pematangsiantar diketahui bahwa sebanyak 51,7% pasien merasa puas dan 46,1% pasien merasa sangat puas (Tabel 10).

Tabel 10 Gambaran Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Efarina Pematang Siantar

Kategori Penilaian	Jumlah (n)	Persentase (%)
Cukup	2	2,2
Puas	46	51,7
Sangat Puas	41	46,1
Total	89	100

Tabel 10 telah menggambarkan kepuasan dari 89 responden yang digunakan dalam penelitian ini. Dapat dilihat bahwa Mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan selama di instalasi farmasi rawat jalan RS Efarina Pematangsiantar. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas farmasi kepada pasien telah dilaksanakan dengan sangat baik. Hasil serupa didapatkan pada penelitian di RSUD Kota Bogor dengan persentase kepuasan sebesar 70% (Amalina dkk., 2021) . Demikian juga, pada penelitian di RS X menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas farmasi dengan persentase sebesar 76,435% (Saputri dkk., 2024).

Perbedaan nilai kepuasan yang dirasakan tiap responden dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, pelaksanaan pelayanan dilakukan oleh petugas farmasi yang berbeda-beda. Selain itu, faktor dari pasien sendiri seperti tingkat pengetahuan pasien dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pasien yang memiliki pendidikan lebih tinggi akan

lebih mudah menerima informasi sehingga lebih mudah merasa puas dibandingkan dengan pasien yang tingkat pengetahuannya rendah (Anggreyni dkk., 2024).

Pada Tabel 11 menjelaskan distribusi indikator kepuasan pasien yang menerima pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RS Efarina Pematangsiantar. Pada indikator keramahan dan ketersediaan obat termasuk ke dimensi *Assurance* (Jaminan). Berdasarkan kedua indikator tersebut mayoritas pasien merasa puas dengan persentase sebesar 47,2% (42 responden). Hal ini menunjukkan bahwa petugas farmasi terampil dan teliti dalam memberikan pelayanan yang terjamin kualitasnya (Raising & Erikania, 2019).

Pada indikator ketanggapan dan kecepatan pelayanan obat termasuk ke dimensi *Responsiveness* (ketanggapan). Indikator ketanggapan menunjukkan hasil yang baik dengan 16,9% (15 responden) merasa cukup puas, 50,6% (45 responden) merasa puas dan 32,6% (29 responden) merasa sangat puas. Sedangkan, indikator kecepatan menunjukkan mayoritas pasien merasa puas dengan persentase sebesar 46,1% (41 responden). Dari kedua indikator tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas pasien sudah merasa puas akan indikator ketanggapan petugas farmasi dalam meningkatkan rasa kepuasan seseorang. Pada dasarnya, ketanggapan petugas farmasi menjadi dasar yang apabila dilaksanakan dengan tepat akan meningkatkan rasa puas dari penerima layanan tersebut (Lestari dkk., 2023).

Tabel 11 Distribusi Jawaban Kuisioner Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Efarina Pematang Siantar

Indikator Kepuasan	Jawaban	Jumlah (n)	Persentase (%)
Keramahan	Sangat tidak puas	0	0
	Tidak puas	0	0
	Cukup	6	6,7
	Puas	42	47,2
	Sangat Puas	41	46,1
Total		89	100
Ketanggapan	Sangat tidak puas	0	0
	Tidak puas	0	0
	Cukup	15	16,9
	Puas	45	50,6
	Sangat Puas	29	32,6
Total		89	100
Kecepatan	Sangat tidak puas	0	0
	Tidak puas	1	1,1
	Cukup	16	18
	Puas	41	46,1
	Sangat Puas	31	34,8
Total		89	100
Kebersihan ruang tunggu	Sangat tidak puas	1	1,1
	Tidak puas	7	7,9
	Cukup	19	21,3
	Puas	42	47,2
	Sangat Puas	20	22,5
Total		89	100
Ketersediaan obat	Sangat tidak puas	0	0
	Tidak puas	3	3,4
	Cukup	20	22,5
	Puas	42	47,2
	Sangat Puas	24	27
Total		89	100
Kemampuan petugas farmasi	Sangat tidak puas	0	0
	Tidak puas	3	3,4
	Cukup	9	10,1
	Puas	49	55,1
	Sangat Puas	28	31,5
Total		89	100
Ketersediaan brosur	Sangat tidak puas	0	0
	Tidak puas	2	2,2
	Cukup	14	15,7
	Puas	49	55,1
	Sangat Puas	24	27
Total		89	100

Pada indikator ketersediaan brosur termasuk ke dalam dimensi *Emphaty* (Empati). Pada hasil penelitian ini didapatkan sebesar 15,7% (14 responden) merasa cukup puas,

55,1% (49 responden) merasa puas, dan 27% (24 responden) merasa sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien sudah merasa puas dengan indikator ini. Berdasarkan hal ini tak dapat dipungkiri bahwa ketersediaan brosur di rumah berpengaruh pada kepuasan pasien (Lestari dkk., 2023).

Pada indikator kemampuan petugas farmasi termasuk ke dimensi *Reliability* (Keandalan). Pada hasil penelitian ini mayoritas pasien merasa puas 55,1% (49 responden). Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas farmasi dalam memberikan informasi obat dan kelengkapan obat secara detail ke pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Lestari dkk., 2023).

c. Hubungan PIO dan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RS Efarina Pematang Siantar

Dalam penelitian ini indikator PIO dan kepuasan pasien dilakukan uji *chi-square* untuk melihat apakah keduanya memiliki hubungan atau tidak. Hasil uji *chi-square* pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 5.9.

Tabel 11 Hubungan PIO terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RS Efarina

Pelayanan Informasi Obat	Kepuasan Pasien								p- value	
	Tidak Puas		Puas		Sangat Puas		Total			
	n	%	n	%	n	%	n	%		
Buruk	1	1,1%	0	0%	0	0%	1	1,1%		
Cukup	0	0%	23	25,8%	12	13,5%	35	39,3%		
Baik	1	1,1%	15	16,9%	18	20,2%	34	38,2%	0,000	
Sangat Baik	0	0%	8	9%	11	12,4%	19	21,3%		
Total	2	2,2%	46	51,7%	41	46,1%	89	100%		

Pada uji *chi-square* dua variabel dikatakan berhubungan jika nilai *p-value* < 0,05. Berdasarkan hasil penelitian, dua variabel yang diuji pada penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara PIO terhadap kepuasan pasien dengan nilai *p-value* sebesar 0,000. Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan PIO akan mempengaruhi tingkat kepuasan yang dimiliki oleh tiap pasien saat menerima pelayanan di fasilitas kesehatan. Hasil yang serupa ditunjukkan pada penelitian di Puskesmas Kluwut dan di Erla Skin Clinic dengan masing-masing *p-value* sebesar 0,000 dan 0,006 (Ningrum dkk., 2022 dan Cahyani dkk., 2023).

KESIMPULAN

1. Pelaksanaan PIO di instalasi farmasi rawat jalan RS Efarina Pematang siantar telah dilaksanakan dengan cukup baik kepada 35 responden (39,3%), kepada 34 responden (38,3%) telah menerima PIO dengan baik dan kepada 19 responden (21,4%) telah menerima PIO dengan sangat baik.
2. Hasil analisis kepuasan responden terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi rawat jalan RS Efarina Pematang Siantar telah terlaksana dengan baik sebesar 51,7%.
3. Didapati hubungan yang bermakna antara PIO dengan kepuasan pasien rajal di Instalasi Farmasi RS Efarina Pematang siantar yang ditandai dengan nilai *p-value* yakni 0,000 (<0,05).

Saran

1. Dapat dilakukan lanjutan penelitian yang mengukur pengaruh karakteristik responden terhadap kepuasan pasien saat menerima pelayanan informasi obat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalina, N., Vionalita, G., Puspitaloka, E., & Veronika, E. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bogor Tahun 2021. *Journal of Hospital Management* ISSN, 4(02), 101–111.
- Andriani, M., Perawati, S., & Nurhaliza, S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 2(1), 10–20. <https://doi.org/10.37311/ijpe.v2i1.13247>
- Anggreyni, O., Gustina, E., & Zaman, C. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 16(2), 11–26. <https://jurnal.stikes-aisiyah-palembang.ac.id/index.php/Kep/article/view/>
- Fathoni, M. M., Fitriani, R., Lestari Fidya Dwi, Angembani, V. M. A., Tusholecha, A., Fatmasari, W., Alyajilan, Azaria, S., Yuliana, Amaliah, N., Izza Maharani, S., & Zairina, E. (2021). Pelayanan Kefarmasian di beberapa Apotek di Indonesia pada Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Farmasi Komunitas*, 8(2), 45–50.
- Febrianil, A., Surip, M., & Gunawan, E. (2023). Analisa Kepuasan Pasien Ditinjau dari Aspek Mutu Pelayanan Dibagian TPPRJ di Rumah Sakit Ibu dan Anak dr. Djoko Pramono Karawang. *Health Information : Jurnal Penelitian*, 15(Suplemen), 1–7.
- Fieky, H. C. V., Ardianto, N., Mardianto, R., & Rohma Maulidah, W. (2023). Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pelanggan di Apotek Kayla Farma Malang. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 12(3), 413–422.
- Khoirin, & Juyelva, D. (2024). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat (PIO) Tenaga Kefarmasian. *Jurnal Aisyiyah Medika*, 9(2), 223–230.
- Lestari, A. E., Nofita, & Ardiyansyah. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di Klinik Ummi HC Kedaton. *Jurnal Medika Malahayati*, 7(1), 492–498.
- Manurung, D., Rahem, A., & Priyandani, Y. (2024). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Pengaruh Kepemilikan Apotek Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Konseling dan Pelayanan Informasi Obat Oleh Apoteker. *Malahayati Nursing Journal*, 6(8), 3177–3184. <https://doi.org/10.33024/mnj.v6i8.15935>
- Menteri Kesehatan. (2019). Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Nuraini, A., Rahayu, D., Rokhani, R., Sa'diyah, H., Fevi Aristia, B., & Wahyu Ningsih, A. (2023). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X Kabupaten Bangkalan. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 3(3), 528–537. <https://doi.org/10.37311/ijpe.v3i3.22891>
- Oktaviani, F. I., Luthifiyanti, N., & Kusumaningtyas. (2024). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kartasura Kabupaten Sukaharjo Jawa Tengah. *PREPOTIF : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(2), 4243–4254.
- Pebrisiana, Tambunan, L. N., & Baringbing, E. P. (2022). Hubungan Karakteristik Dengan Kejadian Hipertensi pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Doris Sylvanus Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal Surya Medika*, 8(3), 176–186. <https://doi.org/10.33084/jsm.vxix.xxx>
- Peranginangin, M., Nofita, & Rohana, F. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Hajimena Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, 9(3), 2549–4864. <http://ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/kesehatan>
- Peraturan Menteri Kesehatan No 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Kementerian Kesehatan 1 (2016).
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia 1 (2016).
- Porayow, S., Lolo, W. A., & Rundengan, G. E. (2022). Gambaran Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X di Kabupaten Minahasa. *Pharmacon*, 1(1), 1365–1370.

- Pramestyani, E. D., Ratnasari, D., & Panduwiguna, I. (2023a). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan UPTD Puskesmas Ciasem Kabupaten Subang. *Jurnal Farmasi Kryonaut*, 2(2), 14–18. [https://doi.org/https://doi.org/10.59969/jfk](https://doi.org/10.59969/jfk)
- Pramestyani, E. D., Ratnasari, D., & Panduwiguna, I. (2023b). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan UPTD Puskesmas Ciasem Kabupaten Subang. *Jurnal Farmasi Kryonaut*, 2(2), 14–18. <https://doi.org/10.59969/jfk>
- Pranata, M., Santoso, R. B., & Santoso, A. (2022). Evaluasi Pelayanan Informasi Obat pada Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Sultan Agung Kota Semarang Jawa Tengah. *Pharmacon*, 11, 1237–1244.
- Puspasari, H., & Suryaningrat, D. (2020). Analisis Implementasi Pelayanan Informasi Obat Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit DR. Soedarso Pontianak Tahun 2020. *Journal Of Pharmacy Science and Practice*, 7(2), 98–102.
- Rahayu, S. (2023). Evaluasi Tingkat Pengetahuan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) Oleh Apoteker di Apotek di Kota Surakarta. *Duta Pharma Journal*, 3(1), 55–64.
- Rahmawati, S. A., Ardya Hanugrah, Sari, A. P., & Agnes Prawistya Sari. (2024). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Pada Pasien Rawat Jalan BPJS Dan Non-BPJS Di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum dan Farmasi (JRIKUF)*, 2(3), 105–116. <https://doi.org/10.57213/jrikuf.v2i3.285>
- Raising, R., & Erikania, S. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(1), 31–37.
- Saputri, A. L., Lubis, F. S., Suherman, Nazaruddin, & Nur, M. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit X Menggunakan Service Quality Metode Costumer Satisfaction Index (CSI) dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 24(2), 1890–1898. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v24i2.5409>
- Sartika Dasopang, E., Maulida, Hasanah, F., Natalia Siahaan, D., Siti Sakila, D., Utami, A., & Aisyah Perbrianti, P. (2023). Pelayanan Informasi Obat pada Beberapa Apotek di Kota Medan. *Jambura Journal Of Health Science and Research*, 5(2), 571–583. <https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjhsr/index>
- Setyono, Y. B., Sulistyawati, R., & Hartini, W. M. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Kimia Farma Magetan Tahun 2021. *Indonesian Journal on Medical Science*, 9(2). <https://doi.org/10.55181/ijms.v9i2.381>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia 1 (2023).