

# GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KIE OBAT DI DEPO FARMASI PUSKESMAS TLOGOSADANG

Eka Aprilia Wahyuni<sup>1\*</sup>, Devi Ristian Octavia<sup>2</sup>, Ratih Indah Kartikasari<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Program Studi D III Farmasi

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan

Jl. Raya Plalangan – Plosowahyu KM 3, Telp/Fax. (0322) 322356 Lamongan 62251

Website : [www.um.lamongan.ac.id](http://www.um.lamongan.ac.id) – Email : [um.lamongan@yahoo.co.id](mailto:um.lamongan@yahoo.co.id)

\*Email : [ekaanjani98@gmail.com](mailto:ekaanjani98@gmail.com)

## ABSTRAK

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pada pasien terhadap KIE di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif, dalam pengambilan sampel menggunakan teknik Quota Sampling. Hasil penelitian dengan sampel yang dianalisis adalah 251 responden yang diambil dari rata-rata pasien yang berobat di Puskesmas Tlogosadang. Persentase KIE (Komunikasi, Informasi, Edukasi) sebagian besar responden yang mempunyai tingkat kepuasan dengan kategori sangat puas yaitu berjumlah 203 orang (80,87%) terhadap pelayanan Farmasi di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang tahun 2020.

**Kata kunci:** Tingkat kepuasan, KIE

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan Kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien (Permenkes 74, 2016). Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari pengelolaan obat sebagai komoditi kepada pelayanan yang komprehensif (*pharmaceutical care*) dalam pengertian tidak saja sebagai pengelola obat namun dalam pengertian yang lebih luas mencakup pelaksanaan pemberian informasi untuk mendukung penggunaan obat yang benar dan rasional, monitoring penggunaan obat untuk mengetahui tujuan akhir serta kemungkinan terjadinya kesalahan pengobatan. Tenaga kefarmasian sebagai salah satu tenaga kesehatan pemberi pelayanan kesehatan kepada masyarakat mempunyai peranan penting karena terkait langsung dengan pemberian pelayanan, khususnya pelayanan kefarmasian (PPRI 51 tahun 2009).

Menurut permenkes 74 tahun 2016, Pelayanan kefarmasian terdiri dari 1) Pengkajian dan pelayanan resep, 2)

Pelayanan informasi obat, 3) Konseling, 4) Ronde/Visite pasien, 5) Monitoring efek samping obat, 6) Pemantauan terapi obat, 7) Evaluasi penggunaan obat. Pelaksanaan KIE (Komunikasi Informasi Edukasi) kepada pasien merupakan salah satu tugas dan tanggung jawab apoteker dalam menjalankan pelayanan kepada pasien. Bila KIE tidak dilakukan dengan baik, hal itu bisa menyebabkan terjadi kontraindikasi pada obat yang diminum oleh pasien serta ketidakrasionalan dalam penggunaan obat. Dalam upaya melaksanakan tanggung jawab KIE dengan benar, seseorang apoteker harus hadir pada jam buka Puskesmas agar dapat memberikan pelayanan KIE secara optimal (Permenkes, 2016).

Dari berbagai penelitian yang sudah dilakukan oleh bidang kefarmasian di berbagai daerah, maka penulis ingin melakukan penelitian di Puskesmas Tlogosadang yang sebelumnya belum pernah diadakan pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut. Sehingga survei awal pada bulan November 2019 terhadap pasien yang berkunjung untuk mendapatkan pelayanan kefarmasian di depo farmasi Puskesmas Tlogosadang. Hasil penelitian 15 responden yang menerima pelayanan

kefarmasian di depo Puskesmas Tlogosadang didapat tingkat kepuasan dengan kategori puas berjumlah 3 orang (20%), tingkat kepuasan kategori sangat puas berjumlah 10 orang (66,7%), dan kategori kurang puas berjumlah 2 orang (13,3%).

Dalam meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian dibutuhkan tenaga farmasi untuk memberikan pelayanan yang aman, informatif, efektif dan efisien, bermutu dan dapat memuaskan pasien serta mencapai hasil maksimal. Dimana konseling merupakan suatu proses untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah pasien yang berkaitan dengan penggunaan obat pada pasien rawat jalan dan rawat inap, serta keluarga pasien. Pelaksanaan pelayanan kefarmasian sistem ini memerlukan beberapa penunjang, seperti tenaga kesehatan atau pelaksana, waktu, sarana dan prasarana dengan melakukan verifikasi kepada pasien atau keluarga pasien yang perlu diberi dan prasarana dengan melakukan verifikasi kepada pasien atau keluarga pasien yang perlu diberi konseling. Harapannya pasien sebagai konsumen terhadap pelayanan kefarmasian yang baik termasuk dalam kriteria penting. Artinya, pasien tidak hanya fokus pada seputar pelayanan kefarmasian langsung, tetapi ruang tunggu maupun sarana lainnya juga kerap diperhatikan oleh pasien. Sehingga sebagai penyedia layanan, sangatlah penting untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan instansi itu sendiri.

## 2. METODE

Jenis penelitian ini ialah deskriptif. Subyek penelitian ini ialah seluruh pasien di Puskesmas Tlogosadang dengan rata-rata sebesar 674 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Quota Sampling* sebesar 251 responden. Pengumpulan data dengan kuesioner pada bulan Februari 2020.

## 3. HASIL PENELITIAN

Pada penelitian ini dilakukan di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang pada bulan Februari 2020. Didapatkan 251 responden yang berkunjung. Pada tabel 1 tentang jenis kelamin.

**Tabel 1.** Distribusi Jenis Kelamin Pengunjung di Depo Farmasi

Puskesmas Tlogosadang tahun 2020.

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	101	40,24
2	Perempuan	150	59,76
Jumlah		251	100

Berdasarkan Tabel 1 didapatkan bahwa mayoritas responden yang menerima pelayanan KIE di depo farmasi Puskesmas Tlogosadang adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 150 responden (59,76%).

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Usia Pengunjung di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang Tahun 2020.

No	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1	< 20 Tahun	15	5,98
2	20-50 Tahun	226	90,04
3	51-55 Tahun	10	3,98
Jumlah		251	100

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden yang menerima pelayanan KIE (Komunikasi Informasi, Edukasi) di depo farmasi Puskesmas Tlogosadang mayoritas berusia 20-50 tahun (90,04%).

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Pekerjaan Pengunjung di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang Tahun 2020.

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Mahasiswa	22	9%
2	Wiraswasta	20	8%
3	Swasta	36	14%
4	Ibu Rumah Tangga	128	51%
5	Nelayan	45	18%
Jumlah		251	100

Berdasarkan tabel di atas penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang bekerja sebagai Ibu Rumah Tangga di depo farmasi Puskesmas Tlogosadang mendapatkan 128 responden (51%).

**Tabel 4.** Distribusi frekuensi Kepuasan Pengunjung di Depo Farmasi

Puskesmas Tlogosadang Tahun 2020.

No	Tingkat Kepuasan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Tidak Puas	4	1,60
2	Kurang Puas	44	17,53
3	Puas	203	80,87
Jumlah		251	100

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa sebagian besar responden yang mempunyai tingkat kepuasan dengan kategori Puas yaitu berjumlah 203 dengan persentase (80,87%) terhadap pelayanan Farmasi di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang tahun 2020.

#### 4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat berdasarkan tabel 1 dari hasil kuesioner diketahui bahwa sebagian besar responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu 150 orang dengan mendapatkan (59,76%). Bahwa perempuan pada umumnya lebih banyak melaporkan gejala sakit dibandingkan dengan pria. Perbedaan pola pikir responden perempuan dan responden laki-laki merupakan penyebab yang mempengaruhi kepuasan. Biasanya pemikiran perempuan dan laki-laki mengenai suatu permasalahan berbeda sudut pandang (Plumer, 2010). Sehingga perempuan memiliki sikap dan persepsi yang lebih positif dibandingkan dengan laki-laki.

Selain jenis kelamin, usia juga mempengaruhi faktor kepuasan responden. Dapat dilihat pada tabel 2. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kategori usia dengan memberikan kuesioner kepada responden yang berusia 20 – 50 tahun. Usia tersebut merupakan usia terbanyak yang datang ke puskesmas. Kelompok usia tersebut termasuk golongan usia produktif yang berpotensi mendapatkan risiko penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh yang lebih rentan terhadap penyakit serta lebih cepat menginginkan untuk mendapat bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan. Sebanyak 226 orang dari hasil kuesioner didapatkan hasil (90,04%). Kelompok usia produktif merupakan usia yang cenderung memanfaatkan fasilitas kesehatan. Semakin cukup usia maka tingkat kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih baik dalam pola berfikir (Wawan dan Dewi, 2010). Sehingga dengan tingkat usia

sekitar 20 – 50 tahun dengan kematangan berfikirnya dapat memberikan data yang valid.

Berdasarkan tabel 3 dalam penelitian ini peneliti menggunakan kategori pekerjaan dengan memberikan kuesioner kepada responden yang berkunjung yaitu Ibu Rumah Tangga sebanyak 128 orang (51%). Pekerjaan merupakan faktor internal yang mempengaruhi pengetahuan, dalam pekerjaan terdapat lingkungan kerja, lingkungan merupakan seluruh kondisi yang ada disekitar manusia dan pengaruhnya yang dapat mempengaruhi perkembangan dan perilaku (Wawan dan Dewi, 2011). Dengan ini bahwa pekerjaan seseorang akan berpengaruh terhadap pengalaman seseorang dalam mempunyai persepsi yang berbeda-beda sehingga memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan.

Berdasarkan tabel 4 hasil kuesioner yang di peroleh dari responden dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang mempunyai tingkat kepuasan dengan kategori puas yaitu berjumlah 203 orang (80,87%) terhadap pelayanan KIE di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang tahun 2020.

#### 5. PENUTUP

##### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap KIE Obat Di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang Tahun 2020 dari 251 responden maka dapat diambil kesimpulan bahwa sebagian besar responden yang mempunyai tingkat kepuasan dengan kategori puas yaitu berjumlah 203 orang dengan mendapat hasil (80,87 %) terhadap pelayanan Farmasi di Depo Farmasi Puskesmas Tlogosadang tahun 2020.

##### Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka saran penelitian adalah Perlu dilakukan penelitian lanjutan tentang KIE obat spesifik misalnya tentang OAD (Obat Anti Diabetik Oral), obat asma atau obat dengan cara pemakaian khusus seperti rotahaler, turbuhaler dll.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- A, Wawan dan Dewi M., (2011). Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusiawi. Cetakan II. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Anief, M., (2003), Apa Yang Perlu Diketahui Tentang Obat, 4th ed. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Arifin, Zainal. (2014). Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma Baru. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Arikunto S. (2014). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta. PT Rineka Cipta
- Ayuchecaria, N., Purwatini, L., & Damayanti, A, G. (2018). Gambaran Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Depo BPJS RSUD Banjarmasin. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*, 1(1) 34-41
- Bimo Walgito. (2006). Psikologi Kelompok, Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Menkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit.. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Depkes RI, (2004). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/X/2004, tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.
- Depkes RI. (2002). Keputusan Menkes RI No. 228/MENKES/SK/III/2002 tentang Pedoman Penyusun Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang Wajib Dilaksanakan Daerah.
- Kotler, Philip. (2014). Prinsip-prinsip Manajemen. Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Masturoh, Imas dan Nauri, Anggita. (2018). Metode Penelitian Kesehatan, Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Menkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Menkes RI. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Notoatmodjo Soekidjo. (2012). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nursalam. (2014). Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan. Pendekatan Praktis Edisi 4, Jakarta: Salemba
- Plummer, Joseph T. (2010) "The Concept and Application of Lifestyle Segmentation", *Journal of Marketing*, Vol. 38, No. 1.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 51 tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Satibi M. Rifai Rohhman., Hardika Adinata. (2016). Manajemen Apotek. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Sugiyono (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods), Cetakan ke-8, Alfabeta Bandung
- Suhadi. (2018). Perencanaan Obat Rumah sakit dan Puskesmas. Jakarta
- Supardi, Sudibyoo., Surahman. (2014). Metodeologi Penelitian untuk Mahasiswa Farmasi. Jakarta: CV.Trans Info Media
- Yaqin, Achmad Ainul. (2017) Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. R. Koesma Kabupaten Tuban. Universitas Islam Negri Maulana Malik Ibrahim.
- Bustami, 2011. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Jakarta: Erlangga