



HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT DENGAN KEPUASAN PELAYANAN OBAT DI KECAMATAN KLUWUT, KABUPATEN BREBES

Hanniza Dwi Cahyani¹, Agus Susanto², Joko Santoso³

^{1,2,3} Politeknik Harapan Bersama
agussus@yahoo.com

Abstrak

Pelayanan kesehatan yang berkualitas dan menyatu dengan masyarakat sangat penting dalam dunia kesehatan, dengan tujuan menciptakan pola hidup masyarakat yang peduli, mengerti, dan tanggap akan permasalahan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan informasi obat (PIO) dengan kepuasan pelayanan obat di Puskesmas Kluwut. Metode penelitian yang digunakan adalah analitik kuantitatif dengan desain cross sectional. Populasi penelitian ini adalah pasien yang mendapatkan pelayanan informasi obat di Puskesmas Kluwut, Kabupaten Brebes. Besar sampel penelitian ini adalah 106 orang yang telah memenuhi kriteria penelitian. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode accidental sampling. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data dengan skala Ordinal. Analisis data dengan menggunakan metode Chi-Square 0,05. Hasil penelitian bahwa kualitas PIO adalah pada kategori sangat baik (52,8%) dan kepuasan pelayanan obat pada kategori sangat puas (77%). Hasil uji Chi-Square didapatkan p-value sebesar 0,000 ($pV < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas PIO dengan kepuasan pelayanan obat.

Kata Kunci: *kepuasan, kualitas, informasi, pelayanan obat*

Abstract

Quality healthcare services that are integrated with the community are crucial in the healthcare industry, with the aim of creating a community with an understanding and responsive attitude towards health issues. This study aims to determine the relationship between the quality of drug information services (PIO) and the satisfaction of drug services at the Kluwut Community Health Center. The research method used is quantitative analytical with a cross-sectional design. The study population is patients who receive drug information services at the Kluwut Community Health Center in Berbes Regency. The sample size of this study is 106 individuals who meet the research criteria. The sampling technique used is accidental sampling. A questionnaire is used as a data collection tool with an ordinal scale. Data analysis is performed using the Chi-Square method at 0.05. The results show that the quality of PIO is in the category of very good (52.8%), and the satisfaction of drug services is in the category of very satisfied (77%). The Chi-Square test result obtained a p-value of 0.000 ($pV < 0.05$). This result indicates that there is a significant relationship between the quality of PIO and satisfaction with drug services.

Keywords: *satisfaction, quality, information, drug services*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2023

✉ Corresponding author :

Address : Jl. Mataram 9 Kota Tegal

Email : agussus@yahoo.com

Phone : 08787884262

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dianggap sebagai dua konstruk yang saling terkait, karena kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Menurut (Khairin *et al.* 2022), Apabila kepuasan pasien terpenuhi, maka pasien dapat memberikan umpan balik yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan. Beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di antaranya adalah kemampuan tenaga kesehatan dalam berinteraksi dengan pasien, motivasi tenaga kesehatan untuk membantu menyelesaikan masalah pasien, ketersediaan tenaga kesehatan khusus untuk menangani situasi yang tidak diinginkan, serta upaya menjaga sistem operasional untuk menyelesaikan masalah pasien. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, penyedia layanan kesehatan dapat meningkatkan kualitas pelayanan mereka dan memberikan pengalaman yang positif bagi pasien. (Librianty 2019).

Faktor-faktor lain yang terkait erat dengan kualitas pelayanan kesehatan adalah upaya pemenuhan kebutuhan pasien dan seberapa baik pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien (Pratiwi 2017). Kualitas pelayanan kesehatan dapat dijelaskan sebagai fokus pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu dalam memenuhi harapan pelanggan (Arianto 2018). Konsep ini berlaku untuk semua jenis layanan kesehatan yang tersedia di instansi kesehatan.

Keputusan pasien merupakan perasaan yang timbul setelah pasien membandingkan antara apa yang diharapkan dengan kinerja layanan kesehatan yang diperoleh. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Notoadmodjo 2012). Beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh petugas, soft skill yang dimiliki oleh petugas kesehatan, reputasi instansi kesehatan yang baik, serta lokasi yang strategis dan mudah dijangkau (Virgo 2018; Kusuma *et al.* 2022).

Keputusan pasien sangat penting karena merupakan modal untuk mendapatkan pasien yang setia, yang cenderung akan menggunakan kembali layanan kesehatan yang sama apabila membutuhkan lagi. Bahkan telah diketahui bahwa pasien yang setia akan merekomendasikan fasilitas

pelayanan kesehatan yang sama kepada orang lain (Sudibyo, 2014). Tingkat kualitas dan kepuasan pasien juga tidak dapat dipisahkan dari standar pelayanan kesehatan. Hal ini karena kepuasan pasien dapat menunjukkan bahwa instansi kesehatan telah memberikan pelayanan yang bermutu dan tingkat kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur secara teratur dan akurat (Tahir & Balqis 2014). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi hubungan antara kualitas pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien terhadap layanan obat.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode cross sectional dengan teknik pengambilan accidental sampling di Puskesmas Kluwut, Kabupaten Brebes. Data diambil pada periode November 2022 sampai Januari 2023 dengan sampel responden sebanyak 106 orang dari populasi penelitian sebanyak 2000 pasien. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan pertanyaan-pertanyaan tertutup. Data yang terkumpul dianalisis dengan bantuan SPSS dan disajikan secara deskriptif dan tabulasi silang. Uji hubungan antar variabel dilakukan dengan menguji nilai p (chi-square), dimana apabila nilai p kurang dari 0,05 (p-value<0,05), maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel yang diuji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data distribusi frekuensi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, dan pekerjaan tersaji dalam Tabel 1.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden

Parameter	Kategori	F	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	48	45,3
Umur	<30	26	24,5
	31-40	38	35,8
	41-50	22	20,8
	51-60	14	13,2
	>60	60	5,7
Pekerjaan	PNS	12	11,3
	Wiraswasta	28	26,4
	Pelajar	18	17
	Ibu Rumah Tangga	36	34
	Lainnya	12	11,3
Pendidikan Terakhir	SD	36	34
	SMP	38	35,8
	SMA/SMK	22	20,8
	Perguruan Tinggi	10	9,4

Berdasarkan data dalam Tabel 1, didapatkan distribusi frekuensi karakteristik pengunjung yang menebus obat di Puskesmas Kluwut. Dalam hal jenis kelamin, terdapat dominasi responden perempuan sebesar 54,7%. Sementara itu, pada parameter umur, dominan pada rentang usia 31-40 tahun dengan proporsi 35,8%. Sedangkan dalam hal pekerjaan, dominan pada ibu rumah tangga dengan proporsi 34%. Adapun dalam hal pendidikan terakhir, terdapat dominasi pada lulusan SMP sebesar 35,8%.

Tabel 2 Tingkat Kualitas Pelayanan Informasi Obat

Dimensi	Skor	(%)	Kategori
Kehandalan	434	81,9	Sangat baik
Ketanggapan	836	78,9	Baik
Jaminan	434	80	Baik
Empati	867	81,8	Sangat baik
Bukti Fisik	887	83,7	Sangat baik

Tabel 2 menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan informasi obat dapat diukur melalui lima dimensi, di mana dimensi yang paling banyak dipilih oleh responden adalah bukti fisik dengan persentase 83,7% dan kategori sangat baik. Sementara itu, dimensi yang memiliki skor persentase terendah adalah ketanggapan dengan 78,9% dan kategori baik, sedangkan dimensi kehandalan mendapatkan persentase sebesar 81,9% dengan kategori sangat baik. Untuk dimensi jaminan, skor persentasenya adalah 80% dengan kategori baik, sedangkan dimensi empati memperoleh persentase sebesar 81,8% dengan kategori sangat baik.

Berdasarkan Tabel 3, data juga menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan obat berdasarkan 6 dimensi memiliki dominasi pada dimensi dapat diakses dengan persentase 88,3% dan kategori yang sangat baik. Dimensi berikutnya yang mendapat skor tinggi adalah efisiensi dengan persentase 85,7% dan kategori sangat baik, lalu dimensi berfokus kepada pasien dengan persentase 85,5% dan kategori sangat baik, dimensi keamanan dengan persentase 85,3% dan kategori sangat baik, efektivitas dengan persentase 84% dan kategori sangat baik, dan dimensi keadilan dengan persentase 82,7% dan kategori sangat baik.

Tabel 3 Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat

Dimensi	Skor	(%)	Kategori
Efektif	891	84,0	Sangat puas
Efisien	454	85,7	Sangat puas
Dapat diakses	468	88,3	Sangat puas

Fokus kepada pasien	453	85,5	Sangat puas
Adil	877	82,7	Sangat puas
Aman	904	85,3	Sangat puas

Dari data yang terdapat pada tabel 4, terlihat bahwa dari 106 responden yang merasakan kualitas pelayanan informasi obat sangat baik, 51 responden atau 60,7% merasa sangat puas dengan layanan obat yang diberikan. Sementara itu, 5 responden dengan persentase 23,8% merasakan baik pada kualitas pelayanan informasi obat, namun juga merasa puas dengan layanan obat. Terdapat juga 33 responden yang merasakan baik pada kualitas pelayanan informasi obat, namun merasa sangat puas dengan layanan obat, dan 14 responden yang merasakan baik pada kualitas pelayanan informasi obat dan juga merasa puas dengan layanan obat. Hanya ada satu responden yang merasakan kualitas pelayanan informasi obat cukup baik, namun merasa cukup puas dengan layanan obat, dan hanya dua responden yang merasakan kualitas pelayanan informasi obat cukup baik dan merasa baik pada kepuasan layanan obat di Puskesmas Kluwut. Setelah dilakukan uji Chi-Square, terbukti bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan informasi obat dengan kepuasan layanan obat di Puskesmas Kluwut dengan nilai p sebesar 0,000 (<0,05).

Tabel 4 Hubungan Kualitas PIO Dengan Kepuasan Pelayanan Obat

Kualitas PIO	Kepuasan Pelayanan Obat						Total	P value	
	Kurang Baik		Baik		Sangat baik				
	N	%	n	%	N	%	N		%
Cukup baik	0	0,0	2	9,5	0	0,0	2	1,9	0,000
Baik	1	100	14	66,7	33	39,3	48	45,3	
Sangat Baik	0	0,0	5	23,8	51	60,7	56	52,8	
Total	1	100	5	48,5	84	77,0	106	100	

Berdasarkan karakteristik penelitian, mayoritas responden di Puskesmas Kluwut, Kabupaten Brebes adalah perempuan. Hal ini mengindikasikan bahwa penelitian ini konsisten dengan penelitian sebelumnya oleh (Ariguntur dkk 2017), yang menunjukkan bahwa perempuan cenderung lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat meminta bantuan kesehatan dibandingkan dengan laki-laki. Oleh karena itu, mayoritas pasien yang datang ke Puskesmas Kluwut adalah ibu hamil dan ibu rumah tangga yang lebih memperhatikan kesehatan mereka, yang menjelaskan mengapa jumlah responden perempuan lebih banyak daripada laki-laki.

Berdasarkan karakteristik responden, terdapat persentase terbesar pada kelompok umur 31 sampai 40 tahun. Temuan ini sesuai dengan penelitian sebelumnya (Sibarani 2019), yang menunjukkan bahwa pasien berusia 26 sampai 45 tahun termasuk kelompok usia produktif yang berisiko terkena penyakit dari pekerjaan dan daya tahan tubuh yang mulai menurun. Berdasarkan jenis pekerjaan, mayoritas responden yang datang ke Puskesmas Kluwut bekerja sebagai ibu rumah tangga, yaitu 36 responden. Temuan ini dapat dijelaskan karena mayoritas pasien di Puskesmas Kluwut Kabupaten Brebes adalah ibu hamil, dan perempuan secara umum lebih rentan terkena penyakit. Sementara itu, berdasarkan pendidikan terakhir, ditemukan bahwa sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMP karena keterbatasan ekonomi yang mencegah mereka melanjutkan pendidikan hingga perguruan tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan informasi obat berdasarkan lima dimensi, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, diperoleh hasil sebesar 83,7% dengan kategori sangat setuju. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi kehandalan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kluwut. Semakin tinggi pelayanan yang diberikan pada dimensi kehandalan, maka semakin tinggi juga kepuasan pasien. Namun, dimensi daya tanggap dinilai sebagai dimensi paling rendah yang kurang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Menurut penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Rosalia & Purnawati 2018), daya tanggap terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sementara itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi jaminan dalam kualitas pelayanan informasi obat merupakan faktor penentu kenyamanan dan keamanan pasien selama perawatan di Puskesmas Kluwut, yang didukung oleh penelitian terdahulu oleh Aulia (2017). Semakin banyak empati yang diberikan oleh petugas puskesmas, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diperoleh dalam dimensi empati. Terakhir, dimensi bukti fisik pada kualitas pelayanan informasi obat merupakan dimensi yang paling dominan, karena menunjukkan bukti konkret bahwa suatu pelayanan dilaksanakan dengan baik dan nyata.

Pada penelitian ini, hasil rata-rata skor menunjukkan bahwa dimensi yang paling tinggi adalah dapat diakses (*accessible*) dengan persentase, sedangkan persentase terendah adalah dimensi adil (*safe*). Seluruh dimensi tersebut memiliki kategori sangat setuju, yang menandakan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan informasi obat di Puskesmas Kluwut. Meskipun

begitu, peneliti merasa perlu untuk melakukan diskusi lebih lanjut apakah respons dari responden benar-benar objektif atau terdapat faktor lain yang mempengaruhi. Konsep kepuasan total merupakan evaluasi yang komprehensif dari pelanggan setelah mengalami produk atau layanan tertentu yang didasarkan pada seluruh pengalaman sebelumnya (Nurchayyo 2015). Faktor-faktor seperti karakteristik pasien dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan berdiskusi dengan pasien juga memiliki pengaruh yang kuat dalam kepuasan pasien (Syaptiah 2021). Oleh karena itu, apoteker dan tenaga teknis kefarmasian dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku mereka dalam berinteraksi dengan pasien (Sinala 2017). Meskipun demikian, kualitas pelayanan kesehatan perlu ditingkatkan dan diperbaiki agar dapat meningkatkan jumlah kunjungan dan kepuasan pasien, terutama pasien yang tidak mampu, karena persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor interaksi dan juga dapat mempengaruhi kepuasan seseorang terhadap layanan yang diterima (Anwary 2019).

Hasil uji statistik Chi-Square yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di Puskesmas Kluwut. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti lokasi yang strategis, pelayanan yang ramah, dan pelayanan yang efektif serta efisien. Faktor lain yang juga memengaruhi kualitas pelayanan adalah kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan, keselarasan hubungan kerja, motivasi kerja karyawan, dan kebijakan pemberian intensif (Sholahuddin et al 2022).

Walaupun secara teoritis informasi obat harus didasarkan pada informasi yang bersifat ilmiah, namun penyampaian pelayanan informasi obat perlu disederhanakan agar mudah dipahami oleh penerima informasi (Krisnawati 2016). Pelayanan informasi obat yang cepat, akurat, dan berkualitas akan membentuk penilaian positif dari masyarakat, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima.

SIMPULAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan adanya hubungan positif yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan informasi obat terhadap variabel kepuasan pelayanan obat. Faktor yang mempengaruhi dari kedua variabel tersebut adalah keramahan dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan kesempatan dalam berinteraksi atau berdiskusi menjadi faktor yang diharapkan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwary, Ahmad Zacky. 2019. "Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah." *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan* 11 (1): 397–409. <https://doi.org/10.33859/dksm.v11i1.627>.
- Arianto. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bakti Idola Tama Bandung." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 9 (2) (519–524): 10–27.
- Ariguntur dkk. 2017. "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) Di Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal." *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi Vol.10(2)*, 20–108.
- Khairin, Khairin, Aninditha Rachmah Ramadhiani, and Meri Rosita. 2022. "Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien." *Jurnal 'Aisyiyah Medika* 7 (2).
- Krisnawati. 2016. "Analisis Dan Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Samarinda". *Proceeding of Mulawarman Pharmaceuticals Conferences*, 3(1), 128–137.
- Kusuma, Febriana Adrimia Litany, Agus Susanto, and Heru Nurcahyo. 2022. "Hubungan Kecerdasan Emosional Dan Daya Tarik Interpesona Dengan Kepuasan Pelayanan Obat Di Apotek Goge Farma." In *Prosiding Seminar Nasional Unimus Volume 5*, 5:1049–56.
- Librianty, Nany. 2019. "Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Bangkinang Kota Tahun 2019." *Jurnal Ners* 3 (2): 103–10.
- Notoadmodjo. 2012. "Gambaran Tingkat Kepuasan Pelayanan Obat Di Puskesmas Brebes." *Karya Tulis Ilmiah Farmasi* 4 (1): 2.
- Nurcahyo, Heru. 2015. "Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Pada Era Jaminan Kesehatan Nasional Terhadap Kepuasan Pasien." *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*, 2–6.
- Pratiwi, R. I. 2017. "Perumusan Strategi Peningkatan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Kardinah Tegal" *Parapemikir: Jurnal Ilmiah Farmasi* 6 (1): 107–10.
- Rosalia & Purnawati. 2018. "Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas." *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora* 5 (3): 389. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i3.40846>.
- Sholahuddin, et al. 2022. "Hubungan Kecerdasan Emosional Dan Daya Tarik Interpersona Dengan Kualitas Pelayanan Obat Di Apotek Siti Hajar." *Prosiding Seminar Nasional Unimus* 5 (September): 1057–63.
- Sibarani. 2019. "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan Di Apotek Puskesmas Teladan Kota Medan." *Ayan* 8 (5): 55.
- Sinala. 2017. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang" *XIV* (1): 1–23.
- Syaptiah. 2021. "Gambaran Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Instalasi Gawat Darurat Rsud Cililin." *Jurnal Kesehatan* 10 (1): 84–89. <https://doi.org/10.55912/jks.v10i1.54>.
- Tahir dan Balqis. 2014. "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)." *Journal Of Public Health Reseach And Develoment* 1 (1): 15–21.
- Virgo, Gusman. 2018. "Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (Igd) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Bangkinang Tahun 2018." *Jurnal Ners* 2 (1): 72–85. <https://doi.org/10.31004/jn.v2i1.712>.