

EVALUASI PELAYANAN INFORMASI OBAT DAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KARTASURA KABUPATEN SUKOHARJO JAWA TENGAH

Frida Indar Oktaviani^{1*}, Niken Luthfiyanti², Kusumaningtyas S.A³

Universitas Duta Bangsa Surakarta^{1,2,3}

*Corresponding Author : fridaindar@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Kartasura dengan menggunakan kuesioner terhadap 100 responden. Teknik analisis data dengan menggunakan metode Uji Univariat, Uji Bivariat, Uji Chi Square, metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Berdasarkan hasil penelitian terkait kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kartasura dari metode gap berada pada indeks negatif yang artinya pasien belum puas dengan pelayanan yang diberikan dengan nilai gap yaitu *tangible* (bukti fisik) (-0.51) *reliability* (kehandalan) (-0.40), *responsiveness* (daya tanggap) (-0.43), *assurance* (Jaminan) (-0.41), dan *empathy* (kepedulian) (-0.34). Hasil analisis CSI (*Customer satisfaction Index*) termasuk dalam kategori sangat puas yaitu dengan nilai sebesar 84,84%. Hasil penelitian terkait sosiodemografi dan pelayanan informasi obat tidak ada hubungan dengan nilai p-value tertinggi yaitu pada karakteristik jenis kelamin (0.795). Hasil penelitian terkait sosiodemografi dan kepuasan pasien pada dimensi dirasakan pada karakteristik pekerjaan ada hubungan terkait dengan kepuasan pasien dengan nilai (0.040). Hasil penelitian di dapat tidak ada hubungan terkait pelayanan informasi obat dengan kepuasan pasien (dirasakan) dengan nilai p-value (0.263). Hasil analisis IPA menunjukkan kuadran I menjadi prioritas perbaikan meliputi tanda pengenal, fasilitas ruang tunggu dan tanggap menangani pasien terkait obat, petugas farmasi dapat menangani masalah dan memberikan solusi dengan cepat dan tepat di Puskesmas Kartasura.

Kata kunci : evaluasi pelayanan informasi obat, kepuasan pasien, puskesmas

ABSTRACT

This study aims to determine the evaluation of drug information services and outpatient satisfaction with pharmaceutical services at the Kartasura Health Center Pharmacy Installation using a questionnaire for 100 respondents. Based on the results of research related to the quality of health services at the Kartasura Health Center, the gap method is in a negative index, which means that patients are not satisfied with the services provided with the gap value, namely tangible (physical evidence) (-0.51), reliability (-0.40), responsiveness (-0.43), assurance (-0.41), and empathy (-0.34). The results of the CSI (Customer satisfaction Index) analysis are included in the very satisfied category, with a score of 84.84%. The results of the study related to sociodemographics and drug information services were not related to the highest p-value, namely in gender characteristics (0.795). The results of the study related to sociodemographics and patient satisfaction in the dimension were felt in the characteristics of the work, there was a relationship related to patient satisfaction with a value (0.040). The results of the study showed that there was no relationship between drug information services and patient satisfaction (felt) with a p-value (0.263). The results of the IPA analysis show that quadrant I is a priority for improvement, including identification, waiting room facilities and responsiveness to handle drug-related patients, pharmacists can handle problems and provide solutions quickly and appropriately at the Kartasura Health Center.

Keywords : evaluation of drug information services, patient satisfaction, community health center

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian secara bertahap telah mulai diterapkan di pelayanan kesehatan dasar, baik dalam kewajiban pengelolaan farmasi maupun pelayanan farmasi klinis. Untuk

mendukung hal tersebut, standar pelayanan kefarmasian di puskesmas telah beberapa kali mengalami perubahan dan terakhir diperbaharui dengan Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas (Susyanty *et al.*, 2020). Pelayanan Informasi obat meliputi seperti nama obat, bentuk sediaan obat, kegunaan obat, cara pemakaian obat, waktu penggunaan obat (pagi/siang/malam), waktu penggunaan obat (sebelum/sedang/sesudah makan), dosis obat, efek samping obat, interaksi dari obat, lama penggunaan obat, cara penyimpanan obat dan cara pembuangan obat. (Purwaningsih *et al.*, 2021).

Pelayanan kefarmasian yang awalnya fokus pada pengelolaan obat (*drug oriented*) kini berubah menjadi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (*patient oriented*). Untuk mengetahui kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas maka harus diketahui apakah standar pelayanan telah berjalan dengan baik atau tidak. Berjalannya standarisasi pelayanan dapat dilihat dari proses kinerja petugas kesehatan itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/pasien. Mengenai 5 aspek pelayanan yaitu ketanggapan fisik (*Tangible*), Daya tanggap (*Responsiveness*), kehandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*) Kelima faktor inilah yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas dan apabila kelima faktor ini diterapkan pada setiap instansi pelayanan yang terkait maka akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan atau pasien (Asriani *et al.*, 2019).

Kepuasan diartikan sebagai kesan atau persepsi yang muncul dari kinerja dan harapan, atau dengan kata lain proses membandingkan antara harapan terkait performa layanan kesehatan dengan apa yang diterima. Adapun pengukuran tingkat kepuasan dapat menggunakan 5 indikator kepuasan pasien yaitu: kenyataan (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), tanggung jawab (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) (Lubis *et al.*, 2020). Kepuasan pasien diketahui berbanding lurus dengan kualitas suatu pelayanan kesehatan. Artinya, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin baik pula kepuasan pasien (Harpiani *et al.*, 2020).

Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan yang penting bagi masyarakat karena Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar. Puskesmas harus lebih berkualitas dan mengatasi masalah kesehatan masyarakat yang mungkin menyebar dari wilayah kerjanya sendiri ke desa-desa yang jauh. Pelayanan Puskesmas yang bermutu merupakan salah satu faktor penentu dalam upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan dianggap kompeten atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Jika masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, pelayanan tersebut harus berkualitas buruk atau tidak efektif. Tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan adalah untuk membangun hubungan yang baik dengan pasien agar pasien tetap royal kepada Puskesmas (Toliaso *et al.*, 2018). Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan layanan pertama dalam bidang kesehatan dasar. Setiap puskesmas pasti memiliki masalah kesehatan yang ada dan berpotensi terjadi di wilayah kerjanya dan hal ini harus diatasi melalui peningkatan mutu. Mutu yang berkaitan dengan pelayanan akan ikut menentukan terlaksananya upaya meningkatkan status kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, puskesmas perlu menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan untuk memberikan kepuasan pada masyarakat (Iriyanti *et al.*, 2021).

Menurut penelitian di Surabaya dan daerah lain di Indonesia, diketahui bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan pada masyarakat masih rendah. Mayoritas pasien mengatakan apoteker kurang dalam kemampuan memberikan informasi obat yang lengkap dan belum mampu memaksimalkan penggunaan brosur dan leaflet sebagai sumber informasi (Mayefis *et al.*, 2015). Studi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas telah dilakukan di beberapa daerah di Indonesia. Penelitian, mengenai evaluasi mutu pelayanan kefarmasian di seluruh puskesmas di kota

Kendari menunjukkan bahwa mutu pelayanan ada dalam kategori cukup dengan tingkat kepuasan pasien 19,51%. (Ihsan *et al.* 2021). Menurut penelitian lain yang dilakukan oleh (Kawahe *et al.*, 2015) menyebutkan bahwa terdapat adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan pelayanan kefarmasian pada dimensi kehandalan, kepedulian, bukti fisik dan ketanggapan. Pelayanan yang dirasakan pasien masih kurang memuaskan sehingga perlu adanya peningkatan pada dimensi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Kartasura.

METODE

Metode penelitian ini adalah metode observasional deskriptif yang bersifat kuantitatif dengan melakukan pengamatan langsung. Waktu penelitian dilaksanakan selama 2 bulan yaitu pada bulan desember 2023 sampai januari 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat di Puskesmas Kartasura Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Kartasura Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh pasien di Puskesmas. Puskesmas Kartasura Kabupaten Sukoharjo, Jawa Tengah. Alat ukur yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan data primer berupa kuesioner dan formulir data responden yang terdiri dari lembar *informed consent*, dan data karakteristik. Analisis data yang digunakan adalah metode Analisis SERVQUAL (*Service Quality*), CSI (*Customer Satisfaction Index*), metode IPA (*Importance Performance Analysis*).

HASIL

Distribusi Jawaban Kuesioner Pelayanan Informasi Obat

Tabel 1. Distribusi Jawaban Kuesioner Pelayanan Informasi Obat

No.	Pernyataan	Ya (%)	Tidak (%)	Kategori
1.	Petugas memberikan informasi mengenai dosis obat	85 %	15 %	Baik
2.	Petugas memberikan informasi mengenai indikasi (khasiat/kegunaan) obat yang diberikan (pusing, mual/muntah, gatal)	98%	2%	Baik
3.	Petugas menyampaikan informasi edukasi mengenai penggunaan obat kontraindikasi	75%	25%	Cukup
4.	Petugas memberikan informasi mengenai aturan penyimpanan obat yang diberikan	67%	33%	Cukup
5.	Petugas memberikan informasi edukasi mengenai penggunaan obat yang berinteraksi dengan obat yang diberikan	90%	10%	Baik
6.	Petugas memberikan informasi mengenai efek samping obat yang diberikan (mual/muntah/ mengantuk, dll)	91%	9%	Baik
7.	Petugas menyampaikan obat yang diterima stabil dalam suhu ruang atau suhu dingin	54%	46%	Kurang
8.	Petugas memberikan informasi terkait cara pembuangan Obat	31%	69%	Kurang
9.	Petugas memberikan informasi terkait dengan harga obat	31%	69%	Kurang
10.	Petugas memberikan informasi terkait lama penggunaan Obat	56%	44%	Cukup
11.	Petugas memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang paham	94%	6%	Baik
12.	Apakah tersedia informasi obat dalam bentuk brosur	42%	58%	Kurang

Berdasarkan distribusi jawaban kuesioner tentang pelayanan informasi obat yang terdiri dari pernyataan dengan menjawab Ya atau Tidak.

Berdasarkan tabel 1 Puskesmas Kartasura telah melaksanakan beberapa aspek pelayanan informasi obat yang harus disampaikan oleh apoteker maupun petugas kefarmasian untuk meningkatkan derajat kesehatan dan kualitas hidup dengan memberikan pelayanan kefarmasian yang optimal. Puskesmas Kartasura telah melaksanakan dengan sempurna untuk aspek pelayanan informasi obat kategori dosis obat dan bentuk sediaan obat dengan hasil kategori Baik atau seluruh responden yang terlibat dalam penelitian mendapatkan informasi obat tersebut, kemudian untuk informasi mengenai kontraindikasi, cara penyimpanan obat dan lama penggunaan obat dengan hasil kategori Cukup sedangkan untuk informasi obat mengenai Suhu ruang, cara pembuangan obat, harga obat dan informasi obat dalam bentuk brosur tidak disampaikan dengan hasil kategori Kurang oleh petugas kefarmasian kepada pasien rawat jalan.

PEMBAHASAN

CSI (*Customer Satisfaction Index*)

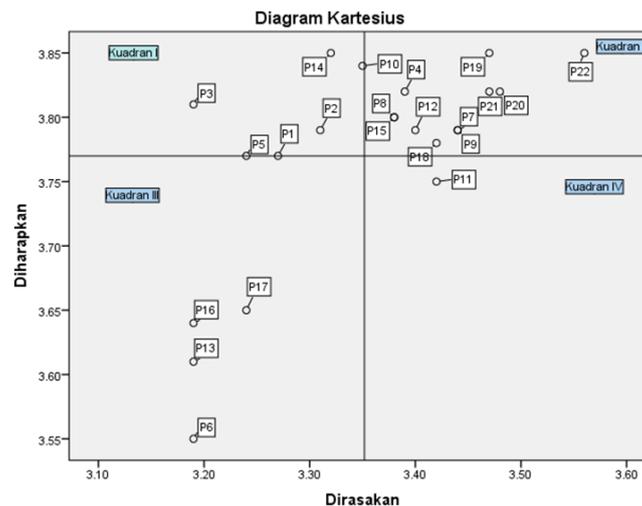
Tabel 2. Distribusi CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Dimensi	Kode	MIS	MSS	WF	WS
Tangible (Bukti Fisik)	P1	3.77	3.27	4.55	14.86
	P2	3.79	3.31	4.57	15.13
	P3	3.81	3.19	4.59	14.65
	P4	3.82	3.39	4.61	15.61
Reliability (Kehandalan)	P5	3.77	3.24	4.55	14.73
	P6	3.55	3.19	4.28	13.65
	P7	3.79	3.44	4.57	15.72
	P8	3.8	3.38	4.58	15.49
	P9	3.79	3.44	4.57	15.72
Responsiveness (Daya Tanggap)	P10	3.84	3.35	4.63	15.51
	P11	3.75	3.42	4.52	15.46
	P12	3.79	3.4	4.57	15.54
	P13	3.61	3.19	4.35	13.88
	P14	3.85	3.32	4.64	15.41
Assurance (Jaminan)	P15	3.8	3.38	4.58	15.49
	P16	3.64	3.19	4.39	14.00
	P17	3.65	3.24	4.40	14.26
	P18	3.78	3.42	4.56	15.59
Empathy (Empati)	P19	3.85	3.47	4.64	16.11
	P20	3.82	3.48	4.61	16.03
	P21	3.82	3.47	4.61	15.98
	P22	3.85	3.56	4.64	16.53
Jumlah		82.94	73.74		
WMT	335				
CSI		CSI = $(335 : 4) \times 100\% = 83,84\%$			

Berdasarkan hasil pada tabel 2 yang telah dilakukan menggunakan CSI, dapat diketahui bahwa indeks kepuasan pasien pada pelayanan Puskesmas Kartasura sebesar 83.84%. Hasil yang didapat terkait kualitas pelayanan kefarmasian secara keseluruhan masuk dalam kategori sangat puas namun dirasakan masih belum maksimal terkait dengan nilai gap pada dimensi

tangible (bukti fisik) (-0.51) *reliability* (kehandalan) (-0.40), *responsiveness* (daya tanggap) (-0.43), *assurance* (Jaminan) (-0.41), dan *empathy* (kepedulian) (-0.34). Oleh karena itu tingkat pelayanan obat masih perlu untuk ditingkatkan dan diperbaiki agar nantinya bisa sesuai dengan kepentingan atau harapan masyarakat dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Kartasura. Nilai CSI yang didapat sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Friskayanti *et al.*, 2023) hasil skor kepuasan pasien dengan perhitungan CSI (*Customer Satisfaction Index*) sebesar 89,03 yang berarti pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Sudu Kabupaten Enrekang.

IPA (*Importance Performance Analysis*)



Gambar 1. Diagram Kartesius

Pada gambar 1, menunjukkan hasil pemetaan pada diagram kartesius diatas menunjukkan semua atribut tersebar diseluruh kuadran. Pada kuadran I ditempati oleh atribut 1, 2, 3, 5 dan 14. Kuadran I adalah kuadran yang dianggap penting oleh pasien, namun belum sesuai dengan harapan harapan yang yang diinginkan. Sehingga item-item dalam kuadran I harus ditingkatkan. Atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan pertanyaan pada poin 1 tentang prosedur kemudahan mengenali petugas di instalasi farmasi karena adanya tanda pengenal. Responden menilai bahwa sulit mengenali dan membedakan petugas yang ada di instalasi farmasi Puskesmas Karasura dengan petugas lainnya. Terlihat bahwa tidak ada tanda pengenal yang membedakan petugas di instalasi farmasi Puskesmas Kartasura dengan petugas lainnya di Puskesmas Kartasura. Pasien mengharapkan kemudahan untuk mengenali petugas yang ada di instalasi farmasi dan dapat membedakannya dengan petugas yang lainnya.

Berdasarkan pada Kuadran I pada poin 2 dan 3 tentang prosedur ruang tunggu bersih dan nyaman, dan fasilitas tempat duduk yang cukup. Pasien mengeluhkan bahwa tempat duduk yang ada di Puskesmas Kartasura, masih di rasa kurang ketika terdapat banyak pasien yang mengakibatkan ada pasien yang harus berdiri sehingga perlu dipertimbangkan untuk penambahan tempat duduk dan di khususkan untuk pasien yang berobat. Hasil ini sejalan dengan penelitian Uktutias, *et al.*, (2018) (belum puas) pada dimensi tangibles. Tangibles (bukti langsung) dapat menjadi tolak ukur dari suatu pelayanan (Sondari, 2015 dalam Uktutias, *et al.*, 2018). Suatu pelayanan dikatakan dapat memiliki dimensi tangibles yang baik apabila kondisi interior dan eksterior ruangnya di tata dengan rapi, bersih, menarik dan memiliki kecanggihan peralatan yang ada (Uktutias, *et al.*, 2018). Apabila suatu tempat fasilitas pelayanan kesehatan terlihat kurang bersih, ada kerusakan serta fasilitas kurang lengkap, maka hal tersebut dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan Uktutias, *et al.*, (2018) yang menyatakan bahwa peningkatan dan penurunan bukti langsung (*tangibles*) akan

berpengaruh terhadap tingkat kepuasan. Berdasarkan pada Kuadran I pada poin 5 tentang prosedur Handal dalam membantu pasien yang memerlukan bantuan dinilai oleh pasien masih kurang dalam menangani masalah dan memberikan solusi dengan cepat. Pengaduan dari pasien merupakan hal yang sering terjadi. Setiap masalah yang dikeluhkan oleh pasien bisa diatasi dengan baik jika pihak petugas kesehatan dapat menanggapi dengan baik. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Uktutias, *et al.*, (2018) yang mendapatkan hasil (belum puas), salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan meningkatkan ketanggapan tenaga medis dalam melayani pasien. Tenaga medis diharapkan dapat melayani dengan cepat, tepat dan tanggap. Pemberian pelayanan yang cepat dan tepat serta pemberian informasi yang jelas kepada pasien sangat mempengaruhi peningkatan kepuasan pasien.

Berdasarkan pada Kuadran I pada poin 14 tentang prosedur tanggapan dalam menanggapi pertanyaan pasien terkait obat. Responden menilai bahwa kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan informasi terkait obat masih kurang dalam memberi tanggapan pada pertanyaan dari pasien terkait dengan informasi obat. Maka masih perlu evaluasi pada dimensi ini, pelayanan yang diberikan masih kurang dan belum memuaskan meskipun masih ada yang harus diperbaiki dan masih perlu ditingkatkan. Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat (Adityawati *et al.*, 2016)

Kuadran II sebagai kuadran pertahankan prestasi, ditempati oleh atribut pertanyaan 4, 7, 8, 9, 10, 12, 15, 18, 19, 20, 21 dan 22. Atribut yang terdapat pada kuadran II yaitu tersedia loket pelayanan resep, petugas kesehatan selalu siap menangani keluhan dari pasien, pelayanan terhadap pasien cepat dan tepat, obat diberikan sesuai dengan antrian yang ada, petugas memberikan informasi obat yang jelas dan tepat kepada pasien, waktu pelayanan farmasi di puskesmas sesuai jadwal (jam buka dan jam tutup), Petugas di instalasi farmasi puskesmas adalah tenaga kefarmasian, Memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial pasien, Tenaga kefarmasian yang bertugas mudah diajak berkomunikasi, tenaga kefarmasian memiliki sikap peduli terhadap pasien disabilitas dan Ramah dan sopan saat memberikan pelayanan. Atribut-atribut pada pelayanan ini sudah memenuhi harapan pasien sehingga petugas harus dapat mempertahankannya. Atribut-atribut pada pelayanan ini dianggap penting dan persepsinya dianggap sudah baik oleh responden, atribut-atribut tersebut sangat berpengaruh terhadap peningkatan mutu kualitas pelayanan apotek dan kepuasan konsumen. Hasil ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zulaika *et al.*, (2020) yang mendapatkan hasil (belum puas) pada dimensi *reliability*. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, tenaga kesehatan diharapkan mampu untuk memberikan teliti, hati-hati, tepat waktu dan memberikan informasi dan menerangkan kepada pasien mengenai tindakan yang dilakukan. Zulaika *et al.*, (2020), dimensi kehandalan yang baik dapat dilihat dari proses penerimaan pasien yang dilakukan dengan cepat dan tepat, prosedur administrasi dan pembayaran yang praktis, tindakan yang cepat dan tepat dalam melakukan pemeriksaan dan pengobatan pasien.

Kuadran III sebagai kuadran dengan prioritas rendah, atribut-atribut yang terdapat pada kuadran tersebut, yaitu atribut pertanyaan nomor 6, 13, 16, dan 17. Atribut tersebut terdapat pada kuadran ini karena persepsi atau kenyataan yang dirasakan responden kurang baik dan kepentingan atau harapannya juga terbilang rendah. Atribut yang terdapat pada kuadran ini, yaitu petugas mampu memperagakan penggunaan obat khusus (seperti suppositoria dan inhaler), Waktu tunggu pelayanan resep < 30 menit untuk obat jadi dan < 60 menit untuk obat racikan, adanya konseling untuk meningkatkan kepatuhan penggunaan obat kepada pasien, adanya informasi mengenai aktivitas yang harus dihindari oleh pasien terkait efek samping

obat. Kuadran IV adalah kuadran yang mempunyai arti berlebihan, pada kuadran ini terdapat atribut 11. Atribut-atribut tersebut terdapat pada kuadran ini, yaitu karena kurang diharapkan oleh responden atau mempunyai nilai kepentingan atau harapan yang rendah dan persepsi atau kenyataan yang dirasakan terbilang tinggi. Atribut yang terdapat pada kuadran ini, yaitu obat yang diberikan sesuai dengan yang diresepkan dokter.

Pada penelitian ini diukur berdasarkan kemampuan dan pengetahuan dokter dalam menetapkan diagnosa penyakit dan kemampuan dalam menjawab setiap pertanyaan pasien secara meyakinkan tenaga medis menyediakan obat-obatan/alat-alat medis yang lengkap, tenaga medis bersifat cekatan serta menghargai pasien, dokter melayani dengan sikap meyakinkan sehingga pasien merasa aman, tenaga medis mempunyai catatan medis pasien. Meningkatkan kepuasan pasien, maka tenaga kesehatan diharapkan memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menetapkan diagnosa, mampu meyakinkan pasien dengan jawaban yang diberikan dan lain sebagainya. Menurut Supranto (2011) dapat dikatakan baik apabila pelayanan yang diberikan disertai dengan keahlian dokter dalam menetapkan diagnosis, keterampilan dan pengetahuan tiap petugas medis serta jaminan dan kemampuan petugas medis dalam memberikan kepercayaan dalam pelayanan yang diberikan. Pada atribut-atribut ini responden beranggapan tidak terlalu penting bagi pasien namun kinerja yang petugas sudah memadai atau melebihi harapan pasien.

Menghubungkan Sosiodemografi dengan Pelayanan Informasi Obat

Tabel 3. Uji Bivariat dan *Chi Square* Pelayanan Informasi Obat

Karakteristik	Kategori			Total	Chi Square
Umur	Baik	Cukup	Kurang		
17- 25 Tahun	19	16	11	46	0.746
26-35 Tahun	8	5	9	22	
36-45 Tahun	7	7	3	17	
45-55 Tahun	6	5	4	15	
Total	40	31	27	100	
Jenis Kelamin					
Laki-Laki	5	5	5	15	0.795
Perempuan	35	28	22	85	
Total	40	33	27	100	
Pendidikan Terakhir					
Tidak Tamat SD	0	1	0	1	0.109
SD	0	1	2	3	
SMP	9	2	1	12	
SMA	21	20	13	54	
Perguruan Tinggi	10	9	11	30	
Total	40	33	27	100	
Pekerjaan					
Pelajar	2	2	1	5	0.230
Mahasiswa	6	6	1	13	
Wirausaha	3	0	4	7	
PNS	0	0	0	0	
Pegawai Swasta	8	10	9	27	
IRT	12	13	9	34	
Lainnya	9	2	3	14	
Total	40	33	27	100	

Pada tabel 3 menunjukkan umur 17-25 tahun paling banyak dalam menilai pemberian informasi obat di Puskesmas Kartasura, Kabupaten Sukoharjo yaitu sebanyak 13 orang menilai kategori baik dan 16 orang menilai Cukup. Uji Chi Square menunjukkan hasil (pvalue = 0.746),

karena nilai p value $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapatnya pengaruh yang signifikan antara umur terhadap pelayanan informasi obat. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami (2018), menjelaskan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara usia dengan kualitas pelayanan rawat jalan. Pada tabel 3 menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak dalam menilai pelayanan kesehatan di Puskesmas Kartasura, Kabupaten Sukoharjo yaitu sebanyak 35 orang menilai kategori baik dan 28 orang menilai kategori cukup. Uji Chi Square menunjukkan hasil (p value = 0.795), karena nilai p value $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapatnya pengaruh yang signifikan antara jenis kelamin terhadap kepuasan pelayanan kesehatan.

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan lebih banyak menilai pelayanan kesehatan di Puskesmas Kartasura yaitu sebanyak 21 orang dengan kategori baik dan 20 orang dengan kategori cukup. Uji Chi Square menunjukkan hasil (p value = 0.109), karena nilai p value $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapatnya pengaruh yang signifikan antara pendidikan terhadap pelayanan informasi obat. Pendidikan dapat mempengaruhi cara berpikir seseorang dalam mengambil keputusan dan membuat suatu kebijakan, dengan tingkat pendidikan yang baik maka akan lebih luas pengetahuan yang diperoleh. Tetapi seorang yang memiliki tingkat pendidikan rendah, belum tentu memiliki tingkat pengetahuan rendah pula.

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa ibu rumah tangga lebih banyak dalam menilai pemberian informasi obat di Puskesmas Kartasura yaitu sebanyak 12 orang dengan kategori baik dan 2 orang dengan kategori cukup. Uji Chi Square menunjukkan hasil (p value = 0.230), karena nilai p value $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh. Pekerjaan merupakan faktor penting dalam menentukan posisi ekonomi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendapat Notoatmodjo, bahwa pekerjaan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang sebagian besar responden tidak bekerja dan tidak berpenghasilan akan mempengaruhi sikap dan pengetahuan atau informasi obat (Notoatmodjo, 2014).

Menghubungkan Sosiodemografi dan Kepuasan Pasien

Pada tabel 4 dan menunjukkan umur 17-25 tahun paling banyak dalam menilai pemberian informasi obat di Puskesmas Kartasura, Kabupaten Sukoharjo yaitu sebanyak 13 orang menilai sangat puas dan 33 orang menilai puas. Uji Chi Square menunjukkan hasil p -value 0.122 (dirasakan) karena nilai p -value $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapatnya pengaruh yang signifikan antara umur terhadap kepuasan pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Utami (2018), menjelaskan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara usia dengan kualitas pelayanan rawat jalan. Pada tabel 4 menunjukkan bahwa perempuan lebih banyak dalam menilai pelayanan kesehatan di Puskesmas Kartasura, Kabupaten Sukoharjo yaitu sebanyak 15 orang menilai sangat puas dan 69 orang menilai puas. Uji Chi Square menunjukkan hasil p -value 0.897 (dirasakan) karena nilai p -value $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapatnya pengaruh yang signifikan antara jenis kelamin terhadap kepuasan pelayanan kesehatan.

Pada tabel 4 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan lebih banyak menilai pelayanan kesehatan di Puskesmas Kartasura yaitu sebanyak 13 orang menilai sangat puas dan 41 orang menilai puas. Uji Chi Square menunjukkan hasil p -value 0,496, (dirasakan) karena nilai p -value $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapatnya pengaruh yang signifikan antara pendidikan terhadap kepuasan pelayanan kesehatan. Hal tersebut berbeda dengan penelitian Afzal *et al.*, (2012), bahwa tingkat pendidikan ditemukan secara signifikan berpengaruh dengan tingkat penilaian kualitas pelayanan yang dilihat dari kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan bahwa pasien yang berpendidikan kurang akan lebih puas dibandingkan dengan orang berpendidikan tinggi, tingkat kepuasan rata-rata relatif kurang pada pasien yang lulus sarjana atau pasca sarjana.

Tabel 4. Uji Bivariat dan *Chi Square* Dirasakan

Karakteristik	Kategori				Total	Chi Square
	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		
Umur						
17- 25 Tahun	13	33	0	0	46	0.122
26-35 Tahun	3	18	1	0	22	
36-45 Tahun	1	16	0	0	17	
45-55 Tahun	1	14	0	0	15	
Total	18	81	1	0	100	
Jenis Kelamin						
Laki-Laki	3	12	0	0	15	0.897
Perempuan	15	69	1	0	85	
Total	18	81	0	0	100	
Pendidikan Terakhir						
Tidak Tamat SD	0	1	0	0	1	0.496
SD	1	2	0	0	3	
SMP	0	12	0	0	12	
SMA	13	41	0	0	54	
Perguruan Tinggi	4	25	1	0	30	
Total	18	81	1	0	100	
Pekerjaan						
Pelajar	4	1	0	0	5	0.040
Mahasiswa	4	9	0	0	13	
Wirausaha	1	6	0	0	7	
PNS	0	0	0	0	0	
Pegawai Swasta	3	23	1	0	27	
IRT	4	30	0	0	34	
Lainnya	2	12	0	0	14	
Total	18	81	1	0	100	

Pada tabel 4 menunjukkan bahwa pekerjaan lebih banyak menilai pemberian informasi obat di Puskesmas Kartasura yaitu ibu rumah tangga sebanyak 30 orang menilai puas dan nilai kategori sangat puas dengan nilai 4. Uji Chi Square menunjukkan hasil (p -value = 0,040), karena nilai p -value < 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terdapatnya pengaruh yang signifikan antara Ibu Rumah Tangga. Pekerjaan merupakan faktor penting dalam menentukan posisi ekonomi. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendapat Notoatmodjo, bahwa pekerjaan merupakan faktor yang dapat mempengaruhi perilaku seseorang sebagian besar responden tidak bekerja dan tidak berpenghasilan akan mempengaruhi sikap dan pengetahuan atau informasi obat (Notoatmodjo, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas kartasura dari nilai rata-rata indeks kepuasan pasien yang dirasakan yaitu 81% yang termasuk dalam kategori puas, sedangkan kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kartasura dari metode gap di dapatkan nilai gap, *tangible* (bukti fisik) (-0.51) *reliability* (kehandalan) (-0.40), *responsiveness* (daya tanggap) (-0.43), *assurance* (Jaminan) (-0,41), dan *empathy* (kepedulian) (-0.34). Hasil uji Chi Square menunjukkan bahwa tidak adanya pengaruh antara usia, jenis kelamin, pendidikan, tetapi pada pekerjaan terdapat pengaruh dan pendapatan terhadap penilaian kepuasan pelayanan kesehatan di Puskesmas kartasura.

Menghubungkan Pelayanan Informasi Obat dengan Dirasakan

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Djamal, 2020) tentang hubungan pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas

Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung utara, menyebutkan bahwa terdapat hubungan pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara dengan nilai p-value (0.024) atau p-value <0,05.

Tabel 5. Menghubungkan PIO dan Kepuasan Pasien Dirasakan

Pelayanan Informasi Obat	Kepuasan Pasien Dirasakan				P Value
	Tidak Puas N	Puas N	Sangat Puas N	Total N	
Baik	0	32	8	40	0.263
Cukup	1	24	8	33	
Kurang	0	25	2	27	
Total	1	81	18	100	

Penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti berasumsi bahwa tidak ada hubungan antara pelayanan informasi obat dengan kepuasan dirasakan pasien dengan nilai p-value (0.263) Maka diharapkan lebih meningkatkan dalam pelayanan informasi obat kepada pasien dengan melakukan pelayanan dan konseling agar pasien puas terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas. Kemudian terkait kepuasan pasien, semakin baik informasi obat yang diberikan oleh petugas kefarmasian maka akan semakin meningkat kepuasan pasien, walaupun demikian kepuasan pasien juga bisa dipengaruhi oleh fasilitas yang diberikan seperti ruang tunggu yang nyaman, kursinya cukup, dan petugas kefarmasiannya memadai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang evaluasi pelayanan informasi obat di Puskesmas Kartasura, Kabupaten Sukoharjo dapat disimpulkan bahwa pasien dengan evaluasi terkait pelayanan mempunyai tingkat pengetahuan baik sebanyak 40 responden (40%), cukup sebanyak 33 responden (33%) dan kurang sebanyak 27 responden (27%) terhadap pelayanan informasi obat di puskesmas kartasura. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Kartasura, berada pada indeks negatif yang artinya pasien belum puas dengan pelayanan yang diberikan dengan nilai gap yaitu *tangible* (bukti fisik) (-0.51) *reliability* (kehandalan) (-0.40), *responsiveness* (daya tanggap) (-0.43), *assurance* (Jaminan) (-0.41), dan *empathy* (kepedulian) (-0.34). Kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Puskesmas Kartasura termasuk dalam kategori sangat puas dengan nilai CSI (*Customer satisfaction Index*) sebesar 84,84%.

Hasil analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) menunjukkan kuadran I menjadi prioritas perbaikan yang meliputi tentang prosedur kemudahan mengenali petugas, ruang tunggu bersih dan nyaman, Tempat duduk yang cukup, Handal dalam membantu pasien yang memerlukan bantuan dan tanggapan dalam menanggapi pertanyaan pasien terkait obat. Hubungan Sociodemografi dengan Pelayanan Informasi Obat dan Hubungan Sociodemografi dengan Kepuasan Pasien. Berdasarkan hasil yang di dapat terkait sociodemografi dan pelayanan informasi obat bahwa tidak ada hubungan dengan nilai p-value berdasarkan umur (0.746), jenis kelamin (0.795), pendidikan terakhir (0.109), dan pekerjaan (0.230). Berdasarkan hasil yang di dapat terkait sociodemografi dan kepuasan pasien pada dimensi dirasakan yaitu tidak ada hubungan dengan nilai p-value berdasarkan umur (0.122), jenis kelamin (0.897), pendidikan terakhir (0.496), dan pada karakteristik pekerjaan ada hubungan terkait dengan kepuasan pasien dengan nilai (0.040). Menghubungkan Kuesioner Pelayanan Informasi Obat dengan Kuesioner Kepuasan pasien. Berdasarkan hasil yang di dapat tidak ada

hubungan terkait kuesioner pelayanan informasi obat dan kuesioner kepuasan pasien (dirasakan) dengan nilai p- value (0.263).

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada orang tua, para dosen dan teman-teman sekalian yang telah mendoakan, membimbing, mendukung dan memotivasi penulis, sehingga penelitian ini dapat terlaksanakan dan terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adityawati, R., Latifah, E., & Hapsari, W. S. (2016). Evaluasi pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di instalasi farmasi Puskesmas Grabag I. *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, 1(2), 6-10.
- Asriani, A., Widyasari, I., & Ngkolu, N. W. (2019). EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI PUSKESMAS BONTONOMPO I KABUPATEN GOWA. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*, 2(1), 39-44.
- Djamal HD., et al., (2020) Hubungan Pemberian Informasi Obat dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, 1(1).
- Friskayanti, Abedneigo.C.Rambulangi, Olivia.D.Y.Pompong. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Sudu Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen (JUJIMAN) Vol.2, No.4*.
- Harpiani, S., Puspitasari, C. E., Erwinayanti, G. A. P. S., & Annisa, B. S. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Provinsi NTB Periode Maret-April 2019. *Sasambo Journal of Pharmacy*, 1(1), 17–21. <https://doi.org/10.1142/7114>
- Ihsan, S., Nuralifah, Jabar, A., Sabarudin, Sonaru, F., & Ramadhan, R. (2021). Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Seluruh Kota Kendari. *Jurnal Farmasi Dan Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 8(2), 162–167.
- Iriyanti, M., Zulfikar, Z., & Yusran, M. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Bebesen Kabupaten Aceh Tengah. *Serambi Saintia: Jurnal Sains dan Aplikasi*, 9(1), 49-55.
- Kawahe, M., Mandagi, C.K.F., Kawatu, P.A.T. 2015. Hubungan antara Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Teling Atas Kota Manado. *Pharmacon Jurnal Ilmiah Farmasi*. 4(4) : 261 – 269.
- Lubis, R. A., Putri, A. D., & Ginting, T. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Mencirim Medan Tahun 2020. *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (Jkf)*, 3(1), 13-20.
- Mayefis D, Halim A, Rahim R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia* ;13:201–4.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Cetakan Ke. Jakarta: Rineka Cipta.
- Purwaningsih, N. S., Senjaya, A., & Rukmana, J. U. (2022). Analisis Pelayanan Informasi Obat (Pio) Pada Pasien Di Apotek X Periode Mei 2021. *Edu Masda Journal*, 5(2), 147-154.
- Sari, D. R., & Sutrisna, E. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan di Puskesmas. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Vol 10 No 2.
- Supranto, J. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan *Customer* Untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta.

- Susyanty, A. L., Yuniar, Y., Herman, M. J., & Prihartini, N. (2020). Kesesuaian Penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. *Media Penelitian Dan Pengembangan Kesehatan*, 30(1), 65-74.
- Toliaso, C. S., Mandagi, C. K., & Kolibu, F. K. (2018). Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado. *Kesmas*, 7(4).
- Uktutias, S. A. M., & Ayu Mitra, S. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya *Analysis The Outpatient Satisfaction Level of RSIA NUN Surabaya. Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 4(1), 14–23. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/754412>.
- Utami, Y. T. (2018). Pengaruh Karakteristik Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di UPTD Puskesmas Penumping Surakarta. *Infokes*, 8(1), 57–65. <https://ejournalinfokes.apikescm.ac.id/index.php/infokes/article/view/19>.
- Zulaika, Z., Suhermi, S., & Rivanto, R. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di RS Azra 2019. *Jurnal Teras Kesehatan*, 3(1), 40–52. <https://doi.org/10.38215/jutek.v3i1.45>