

Gambaran Pelayanan Informasi Obat (PIO) Terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Afi Farma Bantul

Monik Krisnawati^{a,1*}

^a Dosen Program Studi D3 Farmasi Politeknik Kesehatan TNI AU Adisutjipto Yogyakarta

¹ monikkrisnawati5@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article History:

Received: 20 December 2022

Revised: 28 December 2022

Accepted: 31 December 2022

Key Word:

Pharmaceutical Care;

Patient;

Satisfaction.

ABSTRACT

Background: Drug information service is one of the pharmaceutical activities carried out by pharmacists. Provision of drug information is impartial, critically evaluated and with the best evidence in all aspects of drug use to other health professionals, patients or the public. Satisfaction is a customer's emotional reaction to the perceived service quality with the expected service quality. Patient satisfaction is a vitally indispensable indicator to improve drug information service. Purpose: The aim of this research is to determine patient satisfaction with drug information service at the Apotek Afi Farma. **Method:** This research was used the Quantitatif which is using the Cross Sectional Approach. The total respondent are 70 peoples. Data analysis was carried out using a quantitative descriptive analysis approach. **Result:** The results showed that the quality of Drug Information Services (PIO) at Apotek Afi Farma on the five dimensions had positive values, namely the dimensions of tangible, reliability, and responsiveness. On the other hand, the assurance and empathy dimensions show a zero value. **Conclusion:** Patients have been very satisfied with drug information services on the dimensions tangible, reliability, and responsiveness as well as satisfaction on the dimensions of assurance and empathy.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



1. Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan kesehatan yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu dengan apoteker sebagai bagian dari tenaga kesehatan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan kefarmasian yang berkualitas. Pelayanan kefarmasian selain menjadi tuntutan profesionalisme juga dapat dilihat sebagai faktor yang menarik minat konsumen terhadap pembelian obat di apotek. Kualitas pelayanan kefarmasian yang lebih baik dan berorientasi pada konsumen (pasien) harus terus dikembangkan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang senantiasa berubah dan meningkat disamping mengurangi resiko pengobatan. Pelayanan kefarmasian meliputi penampilan apotek, keramahan petugas, pelayanan informasi obat, ketersediaan obat, dan kecepatan pelayanan [1].

Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan salah satu standar yang harus diterapkan guna meningkatkan pelayanan kefarmasian yang terbaik. Pelayanan Informasi Obat (PIO) mencakup beragam kegiatan, diantaranya menjawab pertanyaan pasien atau tenaga kesehatan lain, menerbitkan buletin, leaflet, poster, ataupun majalah; menyediakan informasi untuk tim farmasi dan terapi terkait penyusunan Formularium RS; serta melakukan kegiatan penyuluhan bagi pasien rawat jalan ataupun rawat inap [2]. Apoteker wajib menyerahkan obat disertai dengan pemberian informasi cara penggunaan obat dan hal-hal terkait dengan obat [3].

Kepuasan pasien menggunakan jasa apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kefarmasian yang diberikan di apotek. Pelayanan tersebut dapat berupa interaksi dengan pasien, atau sistem pelayanan kefarmasian secara keseluruhan baik administrasi, keuangan, serta kinerja tenaga kefarmasian. Kepuasan menggunakan jasa apotek merupakan sikap dari pasien dalam menentukan arah dan tujuan akhir pembelian dan atau penggunaan obat secara tepat. Kepuasan pasien menggunakan jasa apotek dapat digunakan sebagai tolok ukur untuk melihat seberapa besar keberhasilan pelayanan yang telah diberikan oleh tenaga kefarmasian di apotek [4].

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, menunjukkan bahwa gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan obat di Apotek Kinan Farma Mojosoongo menurut lima dimensi mendapatkan kategori sangat puas dengan skor nilai rata-rata sebesar 87% [4]. Sementara itu penelitian lain menyebutkan bahwa menurut persepsi pasien dalam proses konsultasi swamedikasi menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh apoteker masih kurang yakni apoteker belum memberikan penjelasan cara penggunaan obat kepada pasien (74%), serta peran apoteker dalam menggali informasi tentang riwayat penyakit lain (17%) dan obat lain yang digunakan pasien (29%) dinilai belum optimal [1].

Pelayanan kefarmasian khususnya Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Afi Farma selama ini telah dilaksanakan oleh apoteker. Kegiatan pelayanan informasi obat yang diberikan kepada pasien meliputi penyampaian informasi tujuan pengobatan, nama obat, indikasi dari obat, waktu penggunaan (sebelum/sesaat/setelah makan), frekuensi penggunaan obat, jumlah obat yang diminum, efek samping obat, cara penggunaan obat dan interaksi antara obat yang diberikan serta pencegahan. Penelitian gambaran pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien di Apotek Afi Farma dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan informasi obat yang telah diberikan oleh apoteker. Berdasarkan atas latar belakang tersebut, maka hasil penelitian diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian Apotek Afi Farma.

2. Metode Penelitian

Penelitian gambaran pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien di Apotek Afi Farma merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan tentang suatu keadaan secara objektif dan menggunakan data kuantitatif dalam pengukuran variabel yang digunakan [5]. Variabel penelitian mencakup variabel bebas yakni kualitas pelayanan informasi obat dan variabel terikat yakni kepuasan pasien Apotek Afi Farma.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian gambaran pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien di Apotek Afi Farma adalah seluruh pasien atau keluarga pasien yang membeli obat baik dengan resep maupun tanpa resep dokter di Apotek Afi Farma. Sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan menggunakan rumus Slovin yakni sebanyak 70 responden.

Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner terkait tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek yang terdiri dari 15 butir pernyataan. Keseluruhan pernyataan tersebut memuat komponen kinerja dan harapan tentang pelayanan informasi obat di Apotek Afi Farma. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert 5 poin. Skala Likert dipergunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert yang dipergunakan yaitu sangat puas = 5, puas = 4, cukup puas = 3, kurang puas = 2,

dan tidak puas = 1 [6]. Penelitian tentang gambaran pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien di Apotek Afi Farma dilaksanakan pada bulan September 2022. Hasil Penelitian

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Apotek Afi Farma merupakan salah satu apotek milik perseorangan yang beralamat di Jl. Sultan Agung, Bakulan Wetan, Patalan, Jetis, Bantul. Apotek tersebut memberikan pelayanan kefarmasian dari pukul 08.00 sd 20.00 WIB. Apotek Afi Farma terletak di dekat Klinik Pratama dan tempat praktik dokter sehingga mudah diakses oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan kefarmasian. Apotek Afi Farma melayani penjualan obat bebas, obat bebas terbatas, dan obat dengan resep dokter, serta beberapa alat kesehatan yang diperlukan oleh pasien. Apotek Afi Farma memiliki 1 Apoteker Penanggungjawab, 1 Apoteker Pendamping, 1 Tenaga Teknis Kefarmasian dan 1 Administrasi Umum. Rerata pasien yang berkunjung ke Apotek Afi Farma setiap bulan adalah 80 pasien. Pelayanan Informasi Obat (PIO) sebagai bagian dari pelayanan kefarmasian telah dilaksanakan sejak apotek Afi Farma berdiri 12 tahun yang lalu dan tetap dilanjutkan sampai dengan saat ini oleh apoteker yang bertugas di apotek tersebut. Pelayanan informasi obat diberikan oleh apoteker baik untuk obat bebas, bebas terbatas, maupun obat keras yang diperlukan pasien. Pelayanan informasi obat diberikan oleh apoteker bagi pasien yang menebus obat dengan resep ataupun kepada pasien yang melakukan swamedikasi.

3.2. Distribusi Karakteristik Responden Apotek Afi Farma

Penelitian ini menggunakan analisis univariat untuk menjelaskan tentang karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan. Berdasarkan data yang terkumpul dari 70 responden diperoleh informasi mengenai karakteristik responden penelitian didominasi 3 kelompok usia yaitu usia 17-25 tahun sebanyak 12 responden, usia 26-45 tahun sebanyak 47 responden, dan usia 46-65 tahun sebanyak 11 responden. Hal itu menggambarkan bahwa sebagian besar responden merupakan pasien pada usia produktif. Pasien dengan usia produktif memiliki kesadaran yang tinggi utamanya untuk melaksanakan swamedikasi [7]. Di sisi lain, berdasarkan jenis kelamin responden didominasi perempuan sebanyak 40 orang dan sisanya berjenis kelamin laki-laki. Sementara itu, berdasarkan jenis pekerjaan responden yang memiliki pekerjaan swasta sebanyak 35 orang, PNS sebanyak 15 orang dan lain-lain sebanyak 20 orang. Pada penelitian ini responden paling banyak adalah responden yang memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 42 orang.

3.3. Gambaran Pelayanan Informasi Obat

Berdasarkan data yang terkumpul dari 70 responden diperoleh informasi mengenai gambaran pelayanan informasi obat di apotek Afi Farma disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Gambaran Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Apotek Afi Farma

No	Rerata Kinerja(P)	Rerata Harapan (E)	Kualitas Pelayanan	Dimensi
1	4,5	4,5	0	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)
2	4,2	4	0,2	
3	4,2	4	0,2	
4	4,3	4	0,3	Kehandalan (<i>Reliability</i>)
5	4,5	4	0,5	
6	4,1	4,2	-0,1	
7	4,5	4,5	0	
8	4,5	4,5	0	
9	4,1	4,1	0	

10	4,5	4,2	0,2	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)
11	4,5	4,5	0	
12	4,4	4,4	0	Jaminan (<i>Assurance</i>)
13	4,5	4,5	0	
14	4,5	4,5	0	Empati (<i>Emphaty</i>).
15	4,4	4,4	0	

Pelayanan informasi obat merupakan salah satu bentuk kegiatan pelayanan kefarmasian yang diberikan oleh apoteker dan atau tenaga teknis kefarmasian yang tidak memihak, dievaluasi dengan kritis, dan disertai bukti terbaik dalam segala penggunaan [8]. Merujuk tabel 1, kualitas pelayanan informasi obat di Apotek Afi Farma dinilai berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Komponen kinerja dan harapan dicantumkan pada kuesioner penelitian untuk menilai kualitas pelayanan informasi obat yang diterima oleh pasien apotek Afi Farma. Selisih nilai antara kinerja dengan harapan pada masing masing butir pernyataan pada setiap dimensi menunjukkan kualitas pelayanan informasi obat di Apotek Afi Farma. Jika hasil perhitungan menunjukkan angka negatif, maka dapat diartikan bahwa kinerja yang diberikan belum sesuai dengan harapan pasien, akibatnya pasien belum puas. Jika nilai hasil perhitungan menunjukkan hasil positif maka kinerja yang diberikan telah melampaui harapan pasien sehingga pasien merasa sangat puas. Di sisi lain, jika hasil perhitungan menunjukkan nilai nol, maka dapat diartikan kinerja yang diberikan telah sesuai dengan harapan pasien dan pasien merasa puas [9]. Gambaran pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien di Apotek Afi Farma disajikan pada tabel berikut.

Tabel 2. Gambaran Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien di Apotek Afi Farma

No	Dimensi	Rerata Kinerja (P)	Rerata Harapan (E)	Kualitas Layanan (P-E)	Keterangan
1	Bukti fisik	12,9	12,5	0,4	Sangat Puas
2	Kehandalan	26	25,3	0,7	Sangat Puas
3	Ketanggapan	9	8,7	0,2	Sangat Puas
4	Jaminan	8,9	8,9	0	Puas
5	Empati	8,9	8,9	0	Puas

Berdasarkan tabel 2, keseluruhan dimensi pelayanan informasi obat menunjukkan nilai nol dan positif. Perolehan nilai tersebut dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan informasi obat di Apotek Afi Farma telah sesuai bahkan melebihi harapan pasien. Pada dimensi bukti fisik, didapatkan nilai kualitas pelayanan keseluruhan sebesar 0,4 yang artinya responden telah merasa sangat puas. Kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada pertanyaan nomor 2 dan 3 yang menunjukkan nilai sebesar 0,2. Perolehan nilai tersebut dapat diartikan bahwa pasien telah merasa sangat puas terhadap ketersediaan papan informasi obat, brosur/leaflet atau media lain yang mendukung terlaksananya pelayanan informasi obat. Selain itu pasien juga sangat puas dengan ruang tunggu dan ruang konseling yang nyaman. Di sisi lain, perolehan nilai nol pada butir pernyataan 1 menunjukkan bahwa responden merasa puas pada dimensi bukti fisik terkait dengan penampilan petugas yang rapi saat melakukan pelayanan informasi obat. Hal ini selaras dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa responden puas dengan petugas apotek yang rapi, menggunakan seragam, dan atau tanda pengenal [10].

Pada dimensi kehandalan, diperoleh keseluruhan nilai kualitas pelayanan sebesar 0,7. Perolehan nilai tersebut dapat diartikan bahwa responden sangat puas atas pelayanan informasi obat yang diterima. Nilai kualitas pelayanan tertinggi terdapat pada pertanyaan nomor 4 dan nomor 5 yakni diperoleh nilai sebesar 0,3 dan 0,5. Kedua nilai tersebut dapat diartikan bahwa pasien sangat puas atas pemberian informasi nama obat, manfaat/indikasi obat, cara pemakaian obat dan lama pemakaian obat. Sementara itu, perolehan nilai terendah terdapat pada butir pernyataan nomor 6

yakni sebesar -0,1. Berdasarkan perolehan nilai tersebut, dapat dijelaskan bahwa responden merasa kurang puas terkait pemberian informasi cara penyimpanan obat yang baik, dan tata laksana pengelolaan sisa obat. Hal ini diperkuat dengan penjelasan tambahan dari kedua Apoteker Afi Farma yang menyatakan bahwa apoteker hanya menjelaskan kedua komponen tersebut jika pasien mengajukan pertanyaan. Penelitian yang telah dilakukan peneliti lain juga menunjukkan bahwa petugas apotek hanya memberikan apa yang diminta/dibeli oleh pasien tanpa memberikan informasi obat. Hal ini dapat terjadi karena pasien sudah terbiasa menggunakan obat tersebut [10].

Pada dimensi ketanggapan, didapatkan nilai kualitas pelayanan sebesar 0,2. Nilai tersebut menunjukkan bahwa pasien sangat puas terhadap pelayanan informasi obat yang diterima. Pada dimensi ini tenaga kefarmasian di Apotek Afi Farma telah memberikan pelayanan informasi obat yakni meliputi kesediaan untuk menjawab pertanyaan pasien, ketepatan, dan kecepatan menyelesaikan masalah terkait obat yang diperlukan pasien.

Sementara, pada dimensi jaminan dan empati, didapatkan keseluruhan nilai kualitas pelayanan sebesar 0. Nilai tersebut dapat diartikan bahwa pasien menyatakan puas terhadap pelayanan informasi obat yang diterima. Apoteker di apotek Afi Farma diyakini oleh pasien memiliki pengetahuan yang luas terkait dengan obat, sehingga informasi obat yang diberikan juga dapat dipercaya. Penilaian serupa juga diberikan pada dimensi empati, yang menunjukkan bahwa pasien merasa menerima perhatian yang tulus dan tenaga kefarmasian yang ada di Apotek Afi Farma mampu memahami kondisi kesehatan pasien.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Afi Farma pada kelima dimensi bernilai positif yakni dimensi bukti fisik, kehandalan, dan ketanggapan. Di sisi lain pada dimensi jaminan dan empati menunjukkan nilai nol. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pasien telah merasa sangat puas atas pelayanan informasi obat pada dimensi bukti fisik, kehandalan, dan ketanggapan serta puas pada dimensi jaminan dan empati.

Keterbatasan Penelitian

Pada pelaksanaan penelitian ini peneliti tidak banyak mengalami kesulitan. Secara umum, tidak terdapat kesulitan berarti selama proses pengumpulan data. Pasien atau keluarga pasien selaku responden bersikap kooperatif sehingga membantu kelancaran penelitian.

Daftar Pustaka

- [1] Izzatin, "Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Swamedikasi oleh Apoteker di Beberapa Apotek Wilayah Sidoarjo," *Calyptra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, vol. 4, no. 2, pp. 1–2, 2015.
- [2] Larasati Amaranggana, "Pelayanan Informasi Obat yang Efektif dari Beberapa negara untuk Meningkatkan Pelayanan Farmasi Klinik:review," *Farmaka*, vol. 15, no. 58, pp. 20–28, 2021.
- [3] Kementerian Kesehatan, "Peraturan Menteri Kesehatan republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek," *Kementerian Kesehatan RI*, vol. 7, no. 6. p. 2016, 2016.
- [4] N. Amallia, T. Z. M. A, and P. Agus, "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obat di Apotek Kinan Farma Mojosoongo Periode November-Desember Tahun 2021," *Media Farmasi Indonesia*, vol. 17, no. 1, pp. 14–18, 2021.
- [5] Gusthawan Agry, "Profil Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian dan tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Mergangsan Yogyakarta," 2017.
- [6] M. . . Buton, R. . . Kaunang, and S. G. Jocom, "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Warunk Bendito Di Kawasan Megamas Manado," *Agri-Sosioekonomi*,

- vol. 15, no. 1, p. 159, 2019, doi: 10.35791/agrsosek.15.1.2019.23590.
- [7] S. Fatmah, S. R. Aini, and I. S. Pratama, "Pola Penggunaan Antibiotik Dalam Swamedikasi Pada Mahasiswa Tahun Pertama Bersama (TPB) Universitas Mataram," *Majalah Farmasetika.*, vol. 4, no. Suppl 1, pp. 100–106, 2020, doi: 10.24198/mfarmasetika.v4i0.25865.
- [8] R. Nurhaini, F. Munasari, and R. Agustiningrum, "Kesesuaian Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten," *CERATA Jurnal Ilmu Farmasi*, vol. 11, no. 1, pp. 15–20, 2020.
- [9] A. Gustiana, Fitriyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Pengguna Kartu BPJS di RSUD Inche Abdul Moeis Samarinda," *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 62–85, 2018.
- [10] P. S. Dianita and E. Latifah, "The Level of Patient Satisfaction To Drug Service in Pharmacies of Subdistrict," *Jurnal Farmasi Sains dan Praktis*, vol. III, no. 2, pp. 19–23, 2017.