

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI INFORMASI DAN EDUKASI (KIE) OBAT DENGAN RESEP DI PUSKESMAS TURIKALE KABUPATEN MAROS

Fajrul Fhalaq Baso¹, Rusli², Nurul hidayah¹

1. Prodi D-III Farmasi STIKes Salewangang Maros
2. Jurusan Farmasi Politeknik Kesehatan Makassar
Email: fajrul.410@gmail.com

Abstrak

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan pada tahun 2016, Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesannya terhadap hasil dan harapan-harapannya. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) obat dengan Resep serta mengetahui berapa persen tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) Obat dengan Resep di Puskesmas Turikale Kabupaten Maros. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data menggunakan kuisioner. Berdasarkan analisis data hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 110 responden maka diperoleh kesimpulan bahwa pasien merasa Puas dengan persentase 66,10% terhadap pelayanan KIE obat dengan resep oleh tenaga kefarmasian di Puskesmas Turikale.

Kata Kunci: Pelayanan KIE, Obat Dengan Resep, Kepuasan Pasien, Puskesmas

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu yang memadai. Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang telah diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan (Mardiyana, 2018).

Kepuasan pasien dalam menilai mutu atau pelayanan yang baik merupakan pengukuran yang penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Hal ini akan memberikan informasi terhadap suksesnya pemberi pelayanan bermutu dengan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri untuk menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki. Kepuasan pasien adalah perasaan senang karena jasa (pelayanan) yang diterima sesuai dengan harapan (Mardiyana, 2018).

Pentingnya tentang penyampaian KIE itu sendiri bertujuan agar penyampaian informasi dan edukasi mengenai obat dapat mencegah terjadinya *medication error* (kejadian yang tidak diharapkan) dalam menggunakan obat karena sudah menjadi tanggung jawab seorang farmasis terhadap keselamatan pasiennya, dan idealnya seorang farmasis baik diminta atau pun tidak harus selalu pro aktif melaksanakan KIE (komunikasi, informasi dan edukasi) mengenai obat sehingga dapat membuat pasien merasa aman dengan obat yang dibeli (Susyanty dan Hayanti, 2007).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan termasuk penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah yang diteliti atau menjawab untuk memecahkan permasalahan yang sedang dihadapi pada masa sekarang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari-Mei tahun 2020. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Turikale, Kelurahan Alliritengae, Kecamatan Turikale, Kabupaten Maros.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dan keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga farmasi di Puskesmas Turikale Kabupaten Maros dan mendapatkan resep dokter serta mengambil obat di apotek Puskesmas Turikale Kabupaten Maros.

Sampel dalam penelitian ini adalah Pasien yang mendapatkan pelayanan Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) Obat dengan Resep yang dilakukan oleh tenaga farmasi di Puskesmas Turikale Kabupaten Maros. Bila pasien berhalangan hadir di tempat dapat diwakili oleh keluarga yang menunggu pengambilan obat di apotek.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non random sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Pengambilan sampel secara *accidental* dilakukan dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia pada saat sedang melakukan penelitian (Sani, 2016).

Kriteria Inklusi pada penelitian ini yaitu Pasien/keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) obat dengan resep, Pasien/keluarga pasien yang bersedia mengisi kuesioner, Pasien/keluarga pasien dengan umur > 18 tahun, Pasien/keluarga pasien dalam keadaan sadar dan mampu berbahasa Indonesia serta dapat membaca dan menulis.

Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 110 orang.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

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

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner. Kuesioner diberikan kepada subjek penelitian guna mengetahui tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Turikale terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi obat dengan resep. Subjek yang akan diberikan kuesioner adalah subjek yang memenuhi kriteria inklusi.

Instrument yang digunakan untuk mengukur variable penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 2014).

Tabel 1: Penilaian yang digunakan pada kuesioner dengan skala likert

Penilaian	Skor
Sangat puas	5
Puas	4
Cukup puas	3
Kurang puas	2
Tidak Puas	1

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (Sugiyono, 2010):

$$TKP = \frac{\text{Jumlah Skor Perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Teknik Pengumpulan Data

1. Mengunjungi responden setelah mendapat izin dari kepala puskesmas.
2. Persetujuan dari pasien/keluarga pasien diperoleh setelah peneliti memperkenalkan diri, menjelaskan tujuan penelitian, dan meminta responden untuk menandatangani surat persetujuan atau *inform consent*.
3. Langkah berikutnya adalah pembagian kuesioner kepada responden dan menjelaskan cara pengisian kuesioner.
4. Lembar kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan oleh peneliti beserta surat persetujuan penelitian.

Defenisi Operasional

1. Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan apa yang diharapkannya.
2. KIE Obat adalah suatu pelayanan kefarmasian, KIE terdiri dari Komunikasi, Informasi, dan Edukasi.
3. Komunikasi adalah proses pertukaran informasi dari tenaga kefarmasian kepada pasien.
4. Informasi adalah pesan yang disampaikan oleh tenaga kefarmasian kepada pasien.
5. Edukasi adalah kegiatan pemberdayaan masyarakat dengan memberikan pengetahuan tentang obat serta mengambil keputusan bersama pasien setelah mendapatkan informasi untuk tercapainya hasil pengobatan yang optimal.

Analisa Data

Pengukuran tingkat kepuasan pasien dilakukan dengan cara menghitung persentase masing-masing indikator pertanyaan (Sugiyono,2010):

$$TKP = \frac{\text{Jumlah Skor Perolehan}}{\text{Jumlah skor maksimal}} \times 100\%$$

Dari perhitungan diatas dapat disesuaikan dengan *range* skala tingkat kepuasan responden:

Tabel 2. *Range* skala tingkat kepuasan responden (Sugiyono, 2012)

No	Tingkat Kepuasan	Nilai Skala	Peringkat
1	Tidak Puas	0 - 35%	
2	Kurang Puas	36 - 50%	
3	Cukup puas	51 - 65%	
4	Puas	66 - 84%	
5	Sangat Puas	85 - 100%	

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Turikale Kabupaten Maros pada bulan Februari sampai bulan Mei 2020. Data yang diperoleh dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun dalam bentuk kuesioner dan dibagikan kepada responden yang telah memenuhi persyaratan.

Selanjutnya hasil penelitian secara lengkap akan di sajikan dalam bentuk tabel yang meliputi karakteristik responden.

- a. Berdasarkan jenis kelamin responden

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	N	Persentase	Standar Deviasi
Laki-laki	29	26,4%	0,443
Wanita	81	73,6%	
Total	110	100%	

Berdasarkan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, diketahui bahwa dari 110 responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 26,4% dan yang berjenis kelamin wanita sebanyak 81%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa kebanyakan responden yang menerima pelayanan Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) obat dengan resep oleh tenaga kefarmasian Puskesmas Turikale Kabupaten Maros adalah responden yang berjenis kelamin wanita. (%). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Lusy Andrini di puskesmas alak kota kupang pada tahun 2018 yang menyatakan bahwa pasien yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak (75%) dan laki-laki (25%) dari 88 responden. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Talinati pada tahun 2017 bahwa pasien dengan jenis kelamin perempuan lebih banyak (66%) dan laki-laki (34%). Terlihat bahwa pada umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapat bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Ahmad Asnawi pada tahun 2009 di puskesmas sukrajaya yang menyatakan 60,95% pengunjung puskesmas adalah perempuan (Rahmayanti, 2015).

b. Berdasarkan umur responden

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Kategori	Umur		
	N	%	Standar Deviasi
18-25 Tahun	36	32,7%	1,142
26-35 Tahun	31	28,2%	
36-45 Tahun	19	17,3%	
46-60 Tahun	24	21,8%	
Total	110	100%	

Pada tabel 4 di atas, data karakteristik responden berdasarkan umur, diketahui bahwa dari 110 responden yang berumur 18-25 tahun sebanyak 32,7%, umur 26-35 tahun sebanyak 28,2%, umur 36-45 tahun sebanyak 17,3% dan responden dengan umur 46-60 tahun sebanyak 21,8%. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa kebanyakan responden yang menerima pelayanan Komunikasi Informasi dan Edukasi (KIE) obat dengan resep oleh tenaga kefarmasian Puskesmas Turikale Kabupaten Maros adalah responden dengan umur responden 18- 25 tahun dan umur 26-35 tahun. Menurut WHO (2015) di 9 negara berkembang telah menyimpulkan bahwa populasi terbanyak yang menggunakan sarana pelayanan kesehatan adalah kelompok umur 5 tahun (balita) dan kelompok umur 30-35 tahun. Sedangkan masyarakat yang berkunjung ke pelayanan kesehatan dalam arti mengantar kebanyakan umur produktif (15-55 tahun). Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Ahmad Asnawi pada tahun 2009 di puskesmas sukrajaya yang menyatakan 77,3% pengunjung puskesmas berusia produktif.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menghitung nilai kolerasi antara skor masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan keseluruhan 13 item pertanyaan, memakai rumus teknik kolerasi *Product Moment Person* yang diolah dengan *software SPSS versi 21.00 for windows*.

Hasil pengujian validitas untuk 13 item pertanyaan dinyatakan valid karena tingkat kepuasan lebih besar dari r tabel pada selang kepercayaan 95 % sebesar 0,1562, sehingga semua item pertanyaan tersebut dapat digunakan dalam penyebaran kuesioner penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan teknik *acronbach*. Pengolahan teknik *acronbach* menggunakan bantuan *software SPSS Versi 21.00 for windows*. Berdasarkan hasil pengolahan dihasilkan *acronbach* untuk tingkat kepuasan yaitu sebesar $\alpha = 0,919$ dari total seluruh pertanyaan.

Berdasarkan hasil uji reabilitas, diperoleh nilai *acronbach* yang lebih besar dari r tabel, maka hal ini dapat disimpulkan kemungkinan terjadinya kesalahan pengukuran dalam kuesioner cukup rendah sehingga penggunaannya dapat diandalkan dan mampu memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila penulis menyebarkan kuesioner secara berulang kali dalam waktu yang berlainan.

Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi informasi dan edukasi (KIE) obat dengan resep di Puskesmas Turikale Kabupaten Maros dapat di lihat dari tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap pelayanan KIE obat dengan resep

No	Kuisisioner Pelayanan KIE Obat dengan Resep	Skor	TKP(%)	Kategori
1	Apakah tenaga kefarmasian telah menunjukkan sikap ramah dalam berkomunikasi dengan pasien?	438	79,64	Puas
2	Apakah tenaga kefarmasian telah jelas dalam berkomunikasi dengan pasien?	331	60,18	Cukup Puas
3	Apakah tenaga kefarmasian mencocokkan identitas pasien dengan identitas yang ada pada resep?	322	60,36	Cukup Puas
4	Apakah tenaga kefarmasian menyampaikan nama obat yang ada dalam resep kepada pasien?	320	58,18	Cukup Puas
5	Apakah tenaga kefarmasian menyampaikan indikasi atau kegunaan obat dalam resep kepada pasien?	422	76,73	Puas
6	Apakah tenaga kefarmasian menjelaskan aturan pemakaian obat yang ada pada resep kepada pasien?	322	58,55	Cukup Puas
7	Apakah tenaga kefarmasian memberikan informasi cara pakai obat kepada pasien?	313	56,91	Cukup Puas
8	Apakah tenaga kefarmasian menyampaikan informasi cara penyimpanan obat kepada pasien?	381	69,27	Puas
9	Apakah tenaga kefarmasian menjelaskan tentang efek samping dari obat yang diberikan kepada pasien?	371	67,45	Puas
10	Apakah tenaga kefarmasian menyampaikan berapa lama pemakaian obat kepada pasien?	380	69,09	Puas
11	Apakah tenaga kefarmasian menjelaskan tentang interaksi obat dengan makanan atau obat lainnya kepada pasien?	364	66,18	Puas

12	Apakah tenaga kefarmasian memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya tentang obat?	378	68,73	Puas
13	Apakah tenaga kefarmasian menyampaikan harapan pengobatan kepada pasien ?	374	68,00	Puas
RATA-RATA TINGKAT KEPUASAN PASIEN			66,10	PUAS

Pada kuesioner yang telah dibagikan kepada responden dengan seluruh pertanyaan didapatkan hasil indeks rata-rata (%) dengan menggunakan rumus tingkat kepuasan pasien (indeks) sugiyono (2010) sebesar 66,10%, dilihat dari tabel *range* perhitungan indeks rata-rata maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi informasi dan edukasi (KIE) obat dengan resep masuk kedalam kategori puas.

KESIMPULAN

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi informasi dan edukasi (KIE) obat dengan resep oleh tenaga kefarmasian dengan total sampel sebanyak 110 responden dapat disimpulkan bahwa responden merasa Puas dengan hasil indeks rata-rata (%) yaitu sebesar 66,10%.

REFERENSI

- Abdullah Sani, Ridwan. 2016. *Penilaian Autentik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Andriani, Lusy. 2018. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Alak Kota Kupang. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Farmasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang.
- Asnawi, Achmad. 2009. Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sukmajaya Kota Depok Tahun 2009. Skripsi. Depok: Universitas Indonesia.
- Mardiyana, Hindun. 2018. *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi RSU Kaliwates*. Tesis. Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Jember.
- Rahmayanti, dan Ariguntur, Tri. 2017. *Karakteristik Responden Dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari- Agustus 2015*. Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit. Vol 6, No.1: 61-65.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Talinati. 2017. *Survey Kepuasan Pasien Terhadap pelayanan kefarmasian di puskesmas oesao periode Juni-Juli 2016*. Karya Tulis Ilmiah. Program Studi Farmasi Poltekkes Kemenkes Kupang.
- WHO. 2015. *World Health Statistics 2015*: World Health Organization.