



Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Dan Komunikasi Informasi & Edukasi (KIE) Obat Di Puskesmas Doro II Kabupaten Pekalongan

Analysis of Outpatient Satisfaction Levels for Pharmaceutical Services and Drug Information & Education Communication (IEC) at the Doro II Health Center in Pekalongan Regency

Linda ariyani^{1*}, St. Rahmatullah², Yulian Wahtu Permadi³, Wulan Agustin Ningrum⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

lindaariyani0201@gmail.com

Abstrak

Standar praktik medis di industri kesehatan terakhir diperbaiki oleh Peraturan Menteri Kesehatan No 26 Tahun 2020. Terdapat beberapa pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas yang tidak mematuhi PMK Nomor 26 Tahun 2020 karena kurangnya infrastruktur dan Sumber daya manusia (SDM). Menurut WHO, banyaknya kejadian terkait kesalahan pengobatan menunjukkan bahwa ini merupakan masalah global. Kesalahan pengobatan dapat terjadi dalam 4 hal, yaitu kesalahan resep, kesalahan penulisan, kesalahan penyiapan dan penyaluran terkait obat dan kesalahan pemberian obat kepada pasien. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan medis di Puskesmas Doro II, dan tingkat kepuasan pasien terhadap KIE obat di Puskesmas Doro II. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Chi-Square* dengan pengumpulan data melalui *purposive sampling*. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 98 responden. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien terkait pelayanan kefarmasian sebesar 79,70% (cukup baik) sedangkan tingkat kepuasan pasien terhadap komunikasi informasi dan edukasi sebesar 80% (baik). Kesimpulannya terdapat hubungan dengan tingkat kepuasan pasien terkait pelayanan kefarmasian dan information education communication (IEC) obat.

Kata Kunci : *Error*, Kefarmasian, Pelayanan, Standar

Abstract

Minister of health's regulation nomor 26 of 2020 was the most recent amendment to the rules for Pharmaceutical Services at Health Centers. Pharmaceutical Services at Public Health Center still need to comply with PMK No. 26 of 2020 due to insufficient infrastructure and Human Resources (HR). According to the World health organization (WHO), the prevalence of pharmaceutical errors indicates this issue is of worldwide concern. Medication errors manifest in four stages: prescribing errors, transcription errors, faults in drug preparation and dispensing (dispensing errors), and problems in drug administration to patients (administration errors). This study aims to assess the satisfaction levels of Outpatients with Pharmaceutical Services at the Doro II public health center and their satisfaction levels, specifically with the IEC of Drugs. The research employed the Chi-Square method for data analysis, with purposive sampling as the data-gathering technique. The study will involve a sample size of 98 respondents. The findings indicated that outpatients' satisfaction level regarding pharmaceutical services was 79.70%, which can be classified as "Good enough." Additionally, the satisfaction level of outpatients with information communication and medication education was recorded at 80%, which can also be categorized as "Good." The findings indicate a correlation between



Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Services and the provision of information communication and medication education.

Keywords : *Error, Pharmacy, Service, Standard*

PENDAHULUAN

Pelayanan medis merupakan pelayanan yang menjawab pertanyaan-pertanyaan terhadap pasien terkait penyiapan obat untuk mencapai hasil tertentu sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Layanan rumah sakit mencakup dua kegiatan, yaitu pelayanan perawatan berupa pelayanan penyiapan obat dan pelayanan perawatan rumah sakit yang mengandalkan sumber daya manusia, peralatan dan fasilitas untuk meningkatkan hasil pengobatan dan mengurangi risiko efek obat bagi pasien. Pekerjaan administrasi merupakan suatu proses kerja yang berkesinambungan yang dimulai dari perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pendistribusian, pengoperasian dan pengelolaan yang diperlukan untuk penyelenggaraan pelayanan kefarmasian. Pelayanan perawatan klinis merupakan pelayanan khusus yang diberikan oleh apoteker kepada pasien untuk meningkatkan hasil pengobatan dan mengurangi risiko efek samping. Layanan tersebut meliputi layanan penelitian resep, pelaporan obat, arbitrase obat, layanan informasi obat (PIO), konseling, pemeriksaan obat, pemantauan pengobatan obat (PTO), evaluasi efek pengobatan (MESO), evaluasi khasiat obat (EPO), pemberian obat. Pengendalian kadar obat didalam darah (PKOD) (Susyanty, Yuniar and Herman, 2020).

Pelayanan terkait layanan kefarmasian bukanlah konsep baru dalam layanan kesehatan. pengenalan dan pengembangan obat-obatan dan pelayanan kesehatan dasar, di puskesmas ini mempunyai tantangan sendiri. Kebijakan-kebijakan yang mendukung implementasinya telah banyak disahkan zaman terus berubah untuk mendukung standar kerja yang baik. Etos kerja Apotek puskesmas telah mengalami berbagai perubahan, sesuai dengan keputusan Menteri Kesehatan No. 30 tahun 2014 tentang Etika Kinerja puskesmas masih memenuhi kebutuhan, masyarakat proses pemantauan pelaksanaan standar pelayanan kefarmasiandi institusi kesehatan. Sebagaimana telah diubah dengan Keputusan Menteri Kesehatan nomor 36 tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Menteri Kesehatan Nomor 30 Tahun 2014 tentang standar pelayanan yang ada di puskesmas. Aturan ini diperbarui Permenkes nomor 74 Tahun 2016 tentang pengaturan kegiatan kefarmasian yang ada di puskesmas. Update terkini UUD Kementerian Kesehatan 26 tahun Tahun 2020. Masih banyak lapangan pekerjaan farmasi dan puskesmas yang belum terisi. Menurut PMK no. 26 Tahun 2020 karena infrastruktur dan sumber daya manusia (SDM) itu masih belum cukup (Lina, Nuraini and Aulia, 2021). Layanan kefarmasian secara perlahan dibangun kembali dan mulai diterapkan pada layanan kesehatan paling utama, dan dalam kewajiban sebagai pengelolaan kefarmasian atau pelayanan farmasi klinik sehingga dapat bertanggung jawab atas pengobatan untuk mencegah kesalahan pengobatan (Susyanty, Yuniar and Herman,



2020). Kesalahan pengobatan didefinisikan sebagai setiap kesalahan yang terjadi pada saat minum obat dan fokus dalam memberikan obat. Kesalahan pengobatan dapat menjadi masalah klinis yang serius. Menurut WHO, banyak kasus kesalahan pengobatan yang muncul pada kasus ini merupakan masalah global (Putri, Sukohar and Damayanti, 2023). Kesalahan pengobatan bisa terjadi dalam empat tahap yaitu kesalahan resep, kesalahan pendaftaran, kesalahan penyiapan dan administrasi obat. Kesalahan terkadang dapat terjadi secara tidak terduga secara berurutan dan menyebabkan kesalahan pada langkah berikutnya (Timbongol, Lolo and Sudewi, 2016).

Dalam penelitian di Inggris, kesalahan pada resep mempengaruhi setidaknya 12% pasien terhadap layanan utama dalam satu tahun, dan mencapai 38% di antaranya usianya lebih dari 75 tahun dan 30% dari mereka yang menggunakan 5 obat atau lebih. Tingkat dalam kesalahan pengobatan sebesar 42% di temukan pada sebuah penelitian di Swedia. Studi lain di Meksiko, telah ditemukan regimen dosis di hitung pada sebagian besar kasus (27,5%) dan 58% resep (Putri, Sukohar and Damayanti, 2023).

Pada waktu peresepan penelitian Maalangen 2019, tercatat 29% kesalahan pengobatan (Maalangen, 2019). Timbongol dkk pada tahun 2016 menyatakan bahwa sistem resep memiliki potensi menyebabkan kesalahan pengobatan. Ini karena tidak ada dosis standar (74,53%), tidak ada resep yang tertulis dengan jelas (6,50%), tidak ada pasien berusia 62, 87 tahun dan tidak ada dosis (28,87%) (Putri, Sukohar and Damayanti, 2023).

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penting untuk menerapkan standar pelayanan di puskesmas, untuk menghindari kesalahan pengobatan. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terkait pelayanan dan komunikasi informasi & edukasi (KIE) di Puskesmas Doro II Kabupaten Pekalongan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif menggunakan metode non-random sampling dengan menggunakan uji *Chi-square*. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan kriteria spesifikasi disertakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tingkat Capai Responden (TCR %)

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengetahui hasil tingkat pelayanan kefarmasian dan Komunikasi Informasi & Edukasi (KIE) di Puskesmas Doro II Kabupaten Pekalongan dengan jumlah item pertanyaan sebanyak 33.



Tabel Tingkat Capai Responden (TCR %) Pelayanan Kefarmasian

NO	N	SKOR	MEAN	TCR	KATEGORI
1	98	382	3,90	77,95918	Cukup Baik
2	98	395	4,03	80,61224	Baik
3	98	386	3,94	78,77551	Cukup Baik
4	98	390	3,98	79,59184	Cukup Baik
5	98	392	4	80	Baik
6	98	380	3,88	77,55102	Cukup Baik
7	98	380	3,88	77,55102	Cukup Baik
8	98	397	4,05	81,02041	Baik
9	98	398	4,06	81,22449	Baik
10	98	388	3,96	79,18367	Cukup Baik
11	98	391	3,99	79,79592	Cukup Baik
12	98	390	3,98	79,59184	Cukup Baik
13	98	385	3,93	78,57143	Cukup Baik
14	98	390	3,98	79,59184	Cukup Baik
15	98	390	3,98	79,59184	Cukup Baik
16	98	391	3,99	79,79592	Cukup Baik
17	98	403	4,11	82,2449	Baik
18	98	400	4,08	81,63265	Baik
19	98	392	4	80	Baik
20	98	391	3,99	79,79592	Cukup Baik
			rata-rata	79,70	Cukup Baik

Tabel Tingkat Capai Responden (TCR %) KIE Obat

NO	N	SKOR	MEAN	TCR	KRITERIA
1	98	382	3,90	77,95918	Cukup baik
2	98	391	3,99	79,79592	Cukup baik
3	98	399	4,07	81,42857	Baik
4	98	398	4,06	81,22449	Baik
5	98	405	4,13	82,65306	Baik
6	98	397	4,05	81,02041	Baik
7	98	399	4,07	81,42857	Baik
8	98	386	3,94	78,77551	Cukup baik
9	98	380	3,9	77,55102	Cukup baik
10	98	398	4,06	81,22449	Baik
11	98	382	3,9	77,95918	Cukup baik
12	98	391	3,99	79,79592	Cukup baik
13	98	392	4	80	Baik
			Rata-rata	80,06	Baik

Dari hasil analisis tabel tingkat capai responden (TCR %) pelayanan kefarmasian, dapat diketahui bahwa rata-rata skor tercapainya tujuan dari 98 responden dengan 20 item pertanyaan terhadap pelayanan kefarmasian memiliki nilai tingkat capaian responden (TCR) adalah 79,70% yang termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil penelitian Prihartini (2020) menunjukkan kepuasan pasien pelayanan kesehatan di rumah sakit 90,9% dan puskesmas 96,6%.

Sedangkan dari hasil analisis tabel tingkat capai responden (TCR %) KIE Obat, dapat diketahui bahwa rata-rata skor tingkat capai responden (TCR) terhadap KIE Obat sebesar 80,06% yang termasuk dalam kategori baik. Hal ini berbanding lurus dengan penelitian Fhalaq (2021) rata-rata indeks kepuasan pasien terhadap layanan informasi, edukasi dan komunikasi (IEC) masuk dalam kategori puas.

B. Hubungan Pelayanan Kefarmasian dan KIE Obat

Analisis untuk mengetahui hubungan tingkat pelayanan kefarmasian terhadap KIE obat ini menggunakan uji Chi Square. Hasil dari uji ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel Hubungan Pelayanan Kefarmasian dan KIE Obat

	Hasil Kepuasan	Pelayanan
Chi-Square	508.673 ^a	.000 ^b
Df	21	1
Asymp. Sig.	.000	1.000

Pada tabel hubungan pelayanan kefarmasian dan KIE Obat diperoleh hasil terkait hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan komunikasi informasi & edukasi (KIE) Obat terlihat bahwa nilai *Asymp.Sig* 0,00. Hal ini dapat dijelaskan dengan nilai uji *chi-square* 0,00 kurang dari 0,05 yang menjadi pokok pengambilan keputusan dalam uji *Chi-Square* yaitu:

1. Jika *Asymp.Sig* < 0,05 maka terdapat hubungan yang signifikan antara baris dan kolom.
2. Jika nilai *Asymp.Sig* > 0,05 maka tidak ada hubungan yang signifikan antara baris dan kolom.

Dapat disimpulkan bahwa dari data diatas ada hubungan yang signifikan antar pelayanan kefarmasian dengan KIE obat. Hal ini juga dijelaskan bahwa pelayanan kefarmasian mempunyai korelasi dengan komunikasi informasi & edukasi (KIE) obat yang diperoleh.



KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan pasien terkait pelayanan kefarmasian di puskesmas Doro II dinilai cukup baik dengan TCR sebesar 79,70%.
2. Tingkat kepuasan pasien pada KIE obat di Puskesmas Doro II dinilai baik dengan input TCR sebesar 80%.
3. Terdapat hubungan antara pelayanan kefarmasian dengan komunikasi informasi dan edukasi (KIE) obat dengan nilai Asymp.Sig sebesar 0,00.

DAFTAR PUSTAKA

- Fhalaq, F., Rusli and Hidayah, N. (2021) 'Abstrak Menurut Peraturan Menteri Kesehatan pada tahun 2016 , Puskemas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja . Kepuasan pasien adalah tingkat pera', 9(1).
- Lina, M.A., Nuraini, A. and Aulia, chika dwi (2021) 'Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Berdasarkan Pmk No. 26 Tahun 2020 Di Puskesmas Rawamerta Karawang', *Jurnal Buana Farma*, 1(4), pp. 46–51. Available at: <https://doi.org/10.36805/jbf.v1i4.269>.
- Prihartini, N., Yuniar, Y. and Susyanty (2020) 'Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Puskesmas di 11 Provinsi di Indonesia Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Sevices at Hospital and Primary Health Care in 11 Provinces in Indonesia Peraturan Pemerintah N', 10(1), pp. 42–49.
- Putri, E.A.L., Sukohar, A. and Damayanti, E. (2023) 'Medication Error pada Tahap Prescribing , Transcribing , Dispensing dan Administration Medication Error at the Prescribing , Transcribing , Dispensing and Administration Stages', *Farmasi, Fakultas Kedokteran*, 13(53), pp. 457–462.
- Susyanty, A.L., Yuniar, Y. and Herman, M.J. (2020) 'Kesesuaian Penyelenggaraan Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas', *Media Penelitian dan Pengembangan Kesehatan*, 30(1), pp. 65–74. Available at: <https://doi.org/10.22435/mpk.v30i1.2062>.
- Timbongol, C., Lolo, W.A. and Sudewi, S. (2016) 'Identifikasi Kesalahan Pengobatan (Medication Error) pada Tahap Peresepan (Prescribing) di Poli Interna Rsud Bitung', *PHARMACONJurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT*, 5(3), pp. 1–6.