

## Hubungan Pemberian Informasi Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara

HD Djamal<sup>1</sup>, Gustia Safitri<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Dinas Kesehatan Provinsi Lampung

<sup>2</sup> Puskesmas Kalibalang Lampung Utara

e-mail: djamal18@gmail.com

### Abstract

*The pre-survey result to 10 patients in Kalibalangan public health center of South Abung sub district showed that 50% of patients were not satisfied with the pharmacology services including the medicine taking service, less clear information, and patients complained that the health staff did not immediately processed the medical receipt had been submitted and no information provided concerning the medicine. The objective of this research was to find out the correlation of providing medicine information to patient's satisfaction in Kalibalangan public health center of South Bung sub district in North Lampung district.*

*This was an analytic quantitative research by using cross sectional approach. Population was 321 patients visiting Kalibalangan public health center of South Abung sub district. 76 respondent samples were taken by using accidental sampling.*

*The statistic test result showed that there was a correlation of providing medicine information to patient's satisfaction in Kalibalangan public health center of South Abung sub district in North Lampung district in 2018 ( $p$ -value  $0.024 < 0.05$ ). The health workers are expected to improve health service quality especially concerning the importance of giving medicine information and doing supervision in the ward dealing with medical adherence and the attitude of health workers about work productivity.*

*Keywords : medicin, information, satisfaction*

### Abstrak

Hasil pra-survei terhadap 10 pasien di Puskesmas Kalibalangan, Kecamatan Abung Selatan menunjukkan bahwa 50% pasien tidak puas dengan layanan farmakologi termasuk layanan minum obat, informasi yang kurang jelas, dan pasien mengeluh bahwa staf kesehatan tidak segera diproses kwitansi medis telah diserahkan dan tidak ada informasi yang diberikan mengenai obat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Bung Selatan di Kabupaten Lampung Utara.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Populasi adalah 321 pasien yang mengunjungi Puskesmas Kalibalangan, Kecamatan Abung Selatan. 76 sampel responden diambil dengan menggunakan *accidental sampling*.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada korelasi pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan di Kabupaten Lampung Utara pada tahun 2018 ( $p$ -value  $0,024 < 0,05$ ). Petugas kesehatan diharapkan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan terutama mengenai pentingnya memberikan informasi obat-obatan dan melakukan pengawasan di bangsal yang berhubungan dengan kepatuhan medis dan sikap petugas kesehatan tentang produktivitas kerja.

Kata kunci: informasi, kepuasan pengobatan, obat

## 1. PENDAHULUAN

Pengobatan akan lebih optimal bila dilakukan dengan efektif dan rasional yaitu pemilihan obat berdasarkan interpretasi gejala penyakit dan pemahaman aksi fisiologinya dengan dosis yang sesuai, dengan tujuan meminimalisasi efek samping. Konsumen harus mengetahui informasi tentang obat yang dipakainya, Hal ini merupakan tugas apoteker dan tenaga farmasi di apotek untuk memberikan obat dan layanan informasi sehingga obat dapat bekerja dengan optimal

(Dhadhang, 2010). Puskesmas merupakan unit pelaksana tingkat pertama dan ujung tombak pembangunan kesehatan di Indonesia, bertanggung jawab untuk menyelenggarakan upaya kesehatan di tingkat kecamatan. Visi puskesmas mewujudkan kecamatan sehat dan misi mendukung tercapainya pembangunan kesehatan nasional dapat dilihat keberhasilannya lewat 4 indikator, yaitu lingkungan sehat, perilaku sehat, pelayanan kesehatan bermutu serta derajat kesehatan penduduk kecamatan. Oleh karena itu puskesmas harus menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat yang ditunjang oleh pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) yang bermutu sesuai dengan UU No 36 tahun 2009 pasal 54 ayat 1 (Trihono, 2015).

Menurut PP No 51 tahun 2009 pasal 1 ayat 4, pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien, berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil yang pasti dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Oleh karena itu dalam PP NO 51 tahun 2009 pasal 21 ayat 4 dan pasal 31 ayat 1, disebutkan bahwa tenaga kefarmasian di setiap fasilitas kesehatan termasuk puskesmas harus menerapkan standar pelayanan kefarmasian dalam menjalankan praktek kefarmasian untuk melakukan kendali mutu dan biaya. Penerapan standar ini untuk melindungi pasien, menjaga mutu dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian (Dhadhang, 2010).

Mutu pelayanan kefarmasian adalah pelayanan kefarmasian yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat. Pasien/masyarakat menilai pelayanan yang bermutu sebagai layanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan yang dirasakannya. Mutu pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali, salah satunya adalah tentang informasi obat (M.Ridwan, 2013). Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan untuk memberi pelayanan informasi obat yang akurat dan objektif dalam hubungannya dengan perawatan pasien, pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional (Dhadhang, 2010).

Sedangkan menurut Standar Pelayanan Farmasi pelayanan informasi obat didefinisikan sebagai kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, komprehensif, terkini oleh apoteker kepada pasien, masyarakat maupun pihak yang memerlukan di rumah sakit. Pelayanan informasi obat dapat berupa penyediaan, pengelolaan, penyajian dan pengawasan informasi obat dan keputusan profesional (Sardiman, 2008). Informasi tentang obat yang dibutuhkan pasien yaitu: nama obat (merk dagang) dan kegunaannya, cara penggunaan obat tersebut (obat luar atau obat dalam) beserta aturan pemakaian meliputi dosis dan jadwal penggunaan obat, petunjuk khusus tentang cara penyediaan obat, hal-hal yang mungkin timbul selama penggunaan obat, pantangan – pantangan selama penggunaan obat, cara penyimpanan obat yang benar dan tindakan yang harus segera diambil jika terjadi kesalahan dosis (Dhadhang, 2010).

Forum WHO seperti *Nairobi Conference, International Conference on Drug Regulatory Authorities* (ICDRA) maupun forum profesi seperti *World Conference on Clinical Pharmacology & Therapeutics*, yang mengakui bahwa pelayanan informasi obat merupakan salah satu kebutuhan kritis yang saat ini belum dipenuhi. Di mata mereka, sosok tenaga farmasi semakin tidak jelas kedudukan spesifiknya. Dampak lanjutannya, sedikit banyak masyarakat akan meremehkan peran dan fungsi farmasi di apotek. Rasa puas dan rasa tidak puas konsumen terletak pada hubungan antara harapan konsumen dengan kualitas yang diterima dari pelayanan (Dhadhang, 2010). Menurut Data Profil Provinsi Lampung, penggunaan obat rasional Di Puskesmas Tahun 2016 sebesar 68% (target 64%). Persentase ketersediaan obat dan vaksin di Puskesmas tahun 2016 sebesar 80,6% (target 80%). Kabupaten yang mempunyai ketersediaan obat paling tinggi adalah Lampung Timur sebesar 99,5%, dan yang paling rendah adalah Kabupaten Lampung Utara sebesar 47%. Salah satu faktor yang mempengaruhi kurangnya ketersediaan obat adalah kurangnya pelanggan dalam menebus obat karena ketidakpahaman tentang obat (Profil Provinsi Lampung, 2016).

Menurut Data Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Utara Tahun 2016, Persentase ketersediaan obat dan vaksin di setiap Puskesmas yang ada Di Wilayah Kabupaten Lampung Utara hanya mencapai 47% dan pada tahun 2017 mengalami peningkatan hingga mencapai 58% walau

masih belum cukup terhadap cakupan ketersediaan obat yaitu 80%. Berdasarkan data pemberian informasi obat, diketahui bahwa menurut studi pendahuluan yang dilakukan oleh salah satu petugas kesehatan yang ada Di Kabupaten Lampung Utara yaitu Yogi Prakoso (2016), terdapat salah satu faktor mengapa pasien tidak puas dengan pelayanan farmasi yang ada Di Puskesmas yaitu kurangnya pemberian informasi tentang obat sehingga para pelanggan kurang memahami dengan cara penggunaan obat (Profil Dinkes Kabupaten Lampung Utara, 2017).

Berdasarkan data yang diberikan oleh Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018, kunjungan pasien Di Puskesmas Setiap tahun mengalami penurunan, pada tahun 2016 kunjungan pasien mencapai 1.540 pasien, tahun 2017 mencapai 1.500 namun pada tahun 2018 terhitung sejak Januari sampai Juni, pasien yang telah berkunjung hanya mencapai 630 orang. Berdasarkan data lanjutan terhadap penyebab kunjungan pasien, mengapa bisa menurun didapatkan bahwa 30% pasien yang berkunjung mengatakan kurang puas dengan pelayanan yang ada Di Puskesmas Kalibalangan, salah satu mengapa pasien mengatakan tidak puas adalah kurangnya informasi kesehatan khususnya tentang informasi obat (Profil Puskesmas Kalibalangan, 2017).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar (Kotler, 2009).

Standar kepuasan pasien di pelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pasien yaitu diatas 95%. Bila ditemukan pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien berada dibawah 95%, maka dianggap pelayanan kesehatan yang diberikan tidak memenuhi standar minimal atau tidak berkualitas. Beberapa hasil penelitian menunjukkan data tentang tingkat kepuasan pasien di berbagai Negara. Tingkat kepuasan pasien menurut Ndambuki tahun 2016 di Kenya menyatakan 40,4%, kepuasan pasien di Bakhtapur India menurut Twayana 34,4%., sedangkan di Indonesia menunjukkan angka kepuasan pasien 42,8% di Maluku Tengah dan 44,4% di Sumatra Barat (Latupono, 2014 ; Sari, 2014). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa angka kepuasan pasien masih tergolong rendah, sehingga kepuasan pasien menjadi permasalahan di Indonesia maupun di luar negeri (Kemenkes RI, 2016).

Data jumlah kunjungan pasien yang dikeluarkan oleh Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara memperlihatkan bahwa selama Bulan Juni 2017 mencapai 1.444 orang atau mencapai rata-rata 82 pasien per-hari. Rendahnya tingkat kunjungan pasien di puskesmas Kalibalangan tersebut akan menyebabkan rendahnya pelayanan kefarmasian yang berlangsung di puskesmas tersebut, salah satunya adalah pemberian informasi tentang obat. Oleh karenanya kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit kefarmasian di Puskesmas Kalibalangan akan sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan puskesmas secara keseluruhan. Pada akhirnya tingginya tingkat kunjungan pasien yang mempengaruhi pemberian pelayanan kepada masyarakat akan mendapatkan penilaian berupa persepsi kualitas pelayanan oleh masyarakat, dimana keluhan dan saran dari masyarakat sebagai respon atas pelayanan yang diberikan akan menjadi dasar yang dibutuhkan oleh Puskesmas Kalibalangan dalam meningkatkan pelayanan kefarmasian yang diberikan yaitu memberikan informasi tentang obat (Profil Puskesmas Kalibalangan, 2017). Dari survei awal yang sudah dilakukan terhadap 10 pasien di

Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan diketahui bahwa 50% sebagian besar pasien belum puas dengan kualitas pelayanan farmasi seperti waktu saat pengambilan obat dan informasi yang diberikan kurang jelas, pasien mengeluh sikap petugas yang tidak segera melayani saat resep sudah dimasukan dalam keranjang untuk diambil dan tidak memberikan informasi tentang obat. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara hubungan pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien di

## 2. METODE PENELITIAN

Desain dalam penelitian ini menggunakan *analitik* yang artinya penelitian yang menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi, dengan menggunakan pendekatan *cross sectional* yaitu mengumpulkan faktor risiko/penyebab (variabel bebas) dan efek/akibat (variabel terikat) secara bersamaan (Sulistyaningsih, 2016). Tempat penelitiandilakukan Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung Ke Puskesmas Kalibalangn Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara yang rata-rata kunjungan/bulan mencapai 321 pasien. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 76 responden. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel dalam waktu bersamaan (Notoatmodjo, 2010). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah pemberian informasi obat sedangkan variabel bebasnya adalah kepuasan pasien

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pemberian Informasi Obat

Tabel 1

Distribusi Frekuensi Pemberian Informasi Obat Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara

	Pemberian Informasi	Frekuensi	Persentase
Obat			(%)
Baik		36	47.4
Tidak Baik		40	52.6
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018, sebagian besar mendapatkan informasi pemberian obat tida baik berjumlah 40 responden (52,6%).

### Kepuasan

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Kepuasan Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara

	Kepuasan	Frekuensi	Persentase
			(%)
Puas		33	43.4
Tidak Puas		43	56.6
<b>Jumlah</b>		<b>76</b>	<b>100.0</b>

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018, sebagian besar merasa tidak puas berjumlah 43 responden (56,6%)

### **Hubungan Pemberian Informasi Obat Dengan Kepuasan**

Hasil penelitian diketahui bahwa Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018, terdapat 36 responden yang memberikan informasi obat dengan baik, dimana yang puas berjumlah 21 responden (58,3%) dan yang tidak puas berjumlah 15 responden (41,7%), sedangkan terdapat 40 responden yang memberikan informasi obat tidak baik, dimana yang puas berjumlah 12 responden (30,0%) dan yang tidak puas berjumlah 28 responden (70,0%).

Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan *p-value* 0,024 atau *p-value* < 0,05 yang artinya terdapat hubungan pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018 dengan nilai OR sebesar 3,267 yang artinya petugas kesehatan yang tidak baik memberikan informasi obat berpeluang 3 kali lebih besar untuk tidak puas dibandingkan dengan yang memberikan informasi obat dengan baik.

### **Pembahasan**

#### **Pemberian Informasi Obat**

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018, sebagian besar mendapatkan informasi pemberian obat tidak baik berjumlah 40 responden (52,6%).

Menurut teori, pelayanan informasi obat didefinisikan sebagai “ kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, terkini dan komprehensif oleh apoteker kepada pasien, masyarakat, rekan sejawat tenaga kesehatan dan pihak-pihak lain yang membutuhkannya (Kurniawan, 2010).

Informasi obat yang dijadikan sumber acuan mencakup setiap data atau pengetahuan obyektif dari uraian ilmiah yang terdokumentasi mencakup aspek farmakologi, farmakokinetika, toksikologi, dan penggunaan terapi obat. Secara detail, informasi obat yang dijadikan fokus perhatian terdiri dari nama kimia, struktur dan sifat-sifat fisik, indikasi diagnostik/terapi, ketersediaan hayati, data bioekivalensi, toksisitas, mekanisme kerja, onset dan durasi, dosis rekomendasi dan jadwal pemberian (waktu konsumsi), absorpsi, metabolisme, ekskresi, efek samping (reaksi merugikan), kontraindikasi, interaksi obat, harga, keuntungan, pengatasan toksisitas, efikasi klinik, data uji klinik, data penggunaan obat, dan informasi lainnya. Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan untuk memberi pelayanan informasi obat yang akurat dan objektif dalam hubungannya dengan perawatan pasien, pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional (Julianti dkk, 2011).

Sedangkan menurut Standar Pelayanan Farmasi pelayanan informasi obat didefinisikan sebagai kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, komprehensif, terkini oleh apoteker kepada pasien, masyarakat maupun pihak yang

memerlukan di rumah sakit. Pelayanan informasi obat dapat berupa penyediaan, pengelolaan, penyajian dan pengawasan informasi obat dan keputusan professional (Sardiman, 2010).

Menurut penelitian Herry Kusuma (2013) tentang hubungan informasi obat terhadap kepuasan pasien Di Puskesmas Panjang Bandar Lampung Tahun 2013, menyebutkan bahwa terhadap hubungan informasi obat terhadap kepuasan pasien dengan p-value 0,002 atau p-value < 0,05.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa sebagian besar petugas kesehatan tidak memberikan informasi kesehatan, hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan tentang obat baik dari jenis dan nama obat, cara pemberian serta manfaat dan tujuan pemberian obat, sehingga banyak pasien yang tidak tahu dan mengerti tentang penggunaan obat.

### **Kepuasan**

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018, sebagian besar merasa tidak puas berjumlah 43 responden (56,6%).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit. Dengan demikian kepuasan pasien dirumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Namun pelayanan yang diberikan masih ada yang belum sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pasien dan kepuasan pasien masih belum sesuai dengan standar (Kotler, 2009).

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan (Nursalam, 2015), diantaranya:

- a) **Sistem Keluhan dan Saran**  
Dengan penyediaan kotak saran, *hotline service*, dan lain-lain untuk memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pasien atau pelanggan untuk menyampaikan keluhan, saran, komentar, dan pendapat mereka.
- b) *Ghost shopping* (pembelanja misterius)  
Metode ini, organisasi pelayanan kesehatan memperkerjakan beberapa orang atau (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pasien / pembeli potensial produk / pelayanan organisasi pelayanan kesehatan lain yang kemudian melaporkan temuannya sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambilan keputusan organisasinya.
- c) *Lost Customer Analysis*  
Organisasi pelayanan kesehatan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah beralih ke organisasi pelayanan kesehatan lain agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/penyempurnaan selanjutnya.
- d) **Survei Kepuasan Pelanggan**

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan para pemasar juga dapat melakukan berbagai penelitian atau survai mengenai kepuasan pelanggan misalnya melalui kuesioner, pos, telepon, ataupun wawancara langsung.

Menurut penelitian Herry Kusuma (2013) tentang hubungan informasi obat terhadap kepuasan pasien Di Puskesmas Panjang Bandar Lampung Tahun 2013, menyebutkan bahwa terhadap hubungan informasi obat terhadap kepuasan pasien dengan p-value 0,002 atau p-value < 0,05.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka menurut peneliti sebagian besar responden mengatakan tidak puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan, hal ini dikarenakan kurang baknya pelayanan kefarmasian diantaranya pemberian informasi obat yang diberikan oleh petugas kesehatan, karena petugas kesehatan hanya memberikan saja obat tanpa memberikan penjelasan.

### **Hubungan Pemberian Informasi Obat Dengan Kepuasan**

Berdasarkan tabel 4.6, diketahui bahwa Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018, terdapat 36 responden yang memberikan informasi obat dengan baik, dimana yang puas berjumlah 21 responden (58,3%) dan yang tidak puas berjumlah 15 responden (41,7%), sedangkan terdapat 40 responden yang memberikan informasi obat tidak baik, dimana yang puas berjumlah 12 responden (30,0%) dan yang tidak puas berjumlah 28 responden (70,0%).

Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value 0,024 atau p-value < 0,05 yang artinya terdapat hubungan pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018 dengan nilai OR sebesar 3,267 yang artinya responden yang tidak baik memberikan informasi obat berpeluang 3 kali lebih besar untuk tidak puas dibandingkan dengan yang memberikan informasi obat dengan baik.

Mutu pelayanan kefarmasian adalah pelayanan kefarmasian yang menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan dalam menimbulkan kepuasan pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat. Pasien/masyarakat menilai pelayanan yang bermutu sebagai layanan yang dapat memenuhi harapan dan kebutuhan yang dirasakannya. Mutu pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan kepuasan pasien dapat mempengaruhi derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat, karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali, salah satunya adalah tentang informasi obat (M.Ridwan, 2013).

Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan untuk memberi pelayanan informasi obat yang akurat dan objektif dalam hubungannya dengan perawatan pasien, pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional (Julianti dkk, 2011).

Sedangkan menurut Standar Pelayanan Farmasi pelayanan informasi obat didefinisikan sebagai kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, komprehensif, terkini oleh apoteker kepada pasien, masyarakat maupun pihak yang memerlukan di rumah sakit. Pelayanan informasi obat dapat berupa penyediaan, pengelolaan, penyajian dan pengawasan informasi obat dan keputusan profesional (Sardiman, 2010).

Informasi tentang obat yang dibutuhkan pasien yaitu: nama obat (merk dagang) dan kegunaannya, cara penggunaan obat tersebut (obat luar atau obat dalam) beserta aturan pemakaian meliputi dosis dan jadwal penggunaan obat, petunjuk khusus tentang cara penyediaan obat, hal-hal yang mungkingtimbul selama penggunaan obat, pantangan – pantangan selama penggunaan obat, cara penyimpanan obat yang benar dan tindakan yang harus segera diambil jika terjadi kesalahan dosis(Sardiman, 2010).

Menurut penelitian Herri (2013) tentang hubungan pemberian informasi tentang obat terhadap kepuasan pasien Di Puskesmas Margototo Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur, menyebutkan bahwa terdapat hubungan pemberian informasi tentang obat terhadap kepuasan pasien Di Puskesmas Margototo Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur dengan p-value < 0,02 atau p-value < 0,05

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka menurut peneliti jika petugas kesehatan memberikan informasi obat tidak baik, maka mempunyai risiko tinggi pasien tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, namun dalam hasil penelitian yang peneliti lakukan diketahui bahwa terdapat responden yang memberikan informasi obat dengan baik, namun tidak puas, hal ini dikarenakan terdapat faktor lain yang mempengaruhi, seperti sarana fasilitas kesehatan, lingkungan, manajemen pelayanan dan kurangnya sikap caring petugas kesehatan, begitu juga sebaliknya terdapat responden yang memberikan informasi obat tidak baik, namun merasa puas, ha ini dikarenakan fasilitas sarana dan prasarananya memadai, pelayanan yang cepat dan biaya yang terjangkau.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

- a. Diketahui bahwa Di Puskesmas KalibalanganKecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018, sebagian besar mendapatkan informasi pemberian obat tidak baik berjumlah 40 responden (52,6%).
- b. Diketahui bahwa Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018, sebagian besar merasa tidak puas berjumlah 43 responden (56,6%)
- c. Berdasarkan hasil uji statistik, didapatkan p-value 0,024 atau p-value < 0,05 yang artinya terdapat hubungan pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Asmuji. 2012. *Manajemen Keperawatan: Konsep dan Aplikasi*. Jogjakarta: Ar-. Ruzz Media
- Budimn dan Agus Riyanto. 2014. *Kapita Selekta Kuesioner pengetahuan dan sikap dalam penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Dinkes Kabupaten Lampung Utara, 2017. *Data Kunjungan Pasien Dalam Tahun*. Dinkes Lampung Utara.

- Herry Kusuma (2013) *tentang hubungan informasi obat terhadap kepuasan pasien Di Puskesmas Panjang Bandar Lampung Tahun 2013.*
- Herri (2013) *tentang hubungan pemberian informasi tentang obat terhadap kepuasan pasien Di Puskesmas Margototo Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur*
- Kotler, 2009. Dalam Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional.* Jakarta: Salemba Medika.
- Kuntoro. 2010. *Buku Ajar Manajemen Keperawatan.* Yogyakarta: Nuha Medika.
- Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional.* Jakarta: Salemba Medika.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan.* Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nurhasanah, Nunung . 2009. *Ilmu Komunikasi dalam Konteks Keperawatan.* Jakarta : Trans Info Media.
- Priyoto. 2015. *Komunikasi & Sikap Empati Dalam Keprawatan.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Provinsi Lampung, 2016. *Data Statistika Pemberian Obat.* Jakarta RI: Departemen Kesehatan.
- Puskesmas Kalibalangan, 2017. *Profil Kesehatan Puskesmas Kalibalangan.* Dinkes Lampung Utara.
- Setiadi. 2007. *Konsep & Penulisan Riset Keperawatan.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suarli. 2009. *Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis.* Jakarta: Penerbit Erlangga
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Manajemen.* Bandung: Alfabeta CV.
- Sulistyaningsih. 2016. *Metodologi Penelitian Kebidanan Kuantitatif-Kualitatif.* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sardiman, 2008 dalam Suarli. 2009. *Manajemen Keperawatan Dengan Pendekatan Praktis.* Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Trihono, 2015 dalam Nursalam. 2015. *Manajemen Keperawatan Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional.* Jakarta: Salemba Medika.
- Wahyu Kurniawan, Dhadhang, 2010. *Pelayanan Informasi Obat Teori Dan Praktik.* Yogyakarta. Graha Ilmu.