

EVALUASI TINGKAT KEPUASAN PASIEN DIABETES MELITUS TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS KARAWANG

Maya Arfania*, Seputri Nonifili Daeli, Yuliana Latifah

Fakultas Farmasi, Universitas Buana Perjuangan Karawang, Jawa Barat, Indonesia.

*Penulis Korespondensi: maya.arfania@ubpkarawang.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan informasi obat merupakan salah satu bagian dari pelayanan kefarmasian. Pemberian informasi obat yang tepat dan lengkap dapat mendukung pemberian pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat karena dapat meningkatkan efikasi dan keamanan penggunaan obat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Karawang. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Jumlah sampel sebesar 176 pasien. Analisis data diukur dengan menggunakan skala likert. Hasil pada penelitian ini sebagian besar pasien merasakan sangat puas (85,1%) terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh petugas kefarmasian di Puskesmas.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan informasi obat (PIO), Puskesmas.

ABSTRACT

Drug information service is one part of pharmaceutical services. Providing accurate and complete drug information can support the provision of good health services to the community because it can increase the efficacy and safety of drug use. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with drug information services at the Karawang District Health Center. This study is a descriptive study. The number of samples was 176 patients. Data analyze was measured using a Likert scale. The results of this study, most of the patients were very satisfied with the drug information services provided by pharmacy officers at the Puskesmas.

Keywords: Satisfaction, Drug information services (PIO), Puskesmas.

PENDAHULUAN

Kegiatan pelayanan kefarmasian yang awalnya fokus pada pengelolaan obat (*drug oriented*) kini berubah menjadi pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (*patient oriented*) (Sinala *et al.*, 2018). Pelayanan informasi obat

merupakan salah satu bagian dari pelayanan kefarmasian (Sorena *et al.*, 2020). Pemberian informasi obat yang tepat dan lengkap dapat mendukung pemberian pelayanan kesehatan yang baik kepada masyarakat karena dapat meningkatkan efikasi dan keamanan penggunaan obat (Sinala *et al.*, 2018).

PIO terdiri dari nama obat, dosis penggunaan obat, cara pemakaian obat, waktu pemakaian obat dan efek samping (Priyanto *et al.*, 2010). Diabetes melitus (DM) merupakan penyakit kronis yang menjadi permasalahan global, dimana prevalensi terus meningkat dari tahun ke tahun. International Diabetes Federation (IDF) melaporkan prevalensi DM global tahun 2019 sebesar 463 juta individu dan meningkat menjadi 700 juta individu pada tahun 2045 (IDF, 2019). Data Riskesdas tahun 2018 menunjukkan prevalensi DM di Indonesia sebesar 2%, Jawa Barat sebesar 1,7%, dan Kabupaten Karawang sebesar 1,0% (Riskesdas, 2018). Kejadian DM dapat dipengaruhi oleh faktor perilaku dan *life style* (Milita *et al.*, 2021). Selain itu, komplikasi terkait DM dapat dicegah dengan mengontrol kadar glukosa pasien (Rodríguez-Gutiérrez and Montori, 2016). Kontrol glukosa dapat tercapai dengan meningkatkan kepatuhan pengobatan farmakologis sehingga didapatkan manfaat klinis yang optimal (Verhulst *et al.*, 2019) (Chaudhury *et al.*, 2017). Berdasarkan data diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien

terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Karawang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat DM di Puskesmas Karawang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dengan riwayat DM yang menebus obat di Puskesmas Karawang. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive random sampling*. Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin sehingga didapatkan jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 176 pasien. Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar kuesioner yang diadaptasi dari penelitian Sorena *et al* (2020) setelah divalidasi dan reliabilitasnya sebesar 0,05. Sedangkan bahan yang digunakan adalah data hasil lembar kuesioner. Penelitian dilakukan di 2 Puskesmas di Kabupaten Karawang. Analisis data dilakukan secara kuantitatif berdasarkan skala likert. Penelitian ini telah mendapatkan izin etik dengan nomor 334/UN6.KEP/EC/ 2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di 2 Puskesmas Kabupaten Karawang. Populasi dalam penelitian ini adalah

seluruh pasien DM yang menebus obat di Puskesmas Karawang. Data karakteristik sampel dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Pasien Puskesmas Karawang.

Variabel	f	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	37	21
Perempuan	139	79
Usia		
26-30 tahun	3	1,7
31-40 tahun	10	5,7
41-50 tahun	33	18,8
51-60 tahun	65	36,9
>60 tahun	65	36,9
Pendidikan		
SD	81	46
SMP	37	21
SMA	56	31,8
Perguruan Tinggi	2	1,1
Pekerjaan		
Wiraswasta	20	11
Pegawai Negeri Sipil	5	2,8
Pegawai Swasta	12	6,8
Ibu Rumah Tangga	112	69,3
Lain-lain	17	9,7

Tabel 1 menunjukkan responden mayoritas berjenis kelamin perempuan sebesar 139 orang (79%). Perempuan memiliki risiko lebih tinggi menderita DM dibanding laki-laki, karena perempuan memiliki hormone estrogen dan progesterone yang mampu meningkatkan respon insulin darah. Oleh karena itu, ketika perempuan mengalami menopause maka respon insulin mengalami penurunan (Arania *et al.*, 2021). Responden penelitian ini

mayoritas berusia > 51 tahun. Menurut Susanti (2019) dan Adyas Atikah (2021), usia berkaitan erat dengan peningkatan gula darah. Semakin bertambahnya usia semakin tinggi pula risiko untuk menderita DM. Hal ini disebabkan adanya perubahan sistem anatomi, fisiologi, serta biokimia tubuh sehingga dapat meningkatkan risiko terjadinya resistensi insulin. Tingkat Pendidikan responden pada penelitian ini sebagian besar adalah sekolah dasar

(SD) sebesar 81 orang (46%). Berdasarkan data Kemenkes (2013), DM paling banyak diderita oleh kelompok pendidikan rendah atau dasar. Tingkat pendidikan merupakan faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang dalam menilai sesuatu serta menentukan seseorang dalam menginterpretasikan informasi yang diterima. Umumnya seseorang dengan pendidikan tinggi memiliki lebih banyak pengetahuan serta lebih mudah dalam menyerap informasi terkait kesehatan. Lain halnya dengan tingkat pendidikan rendah yang kurang memahami tentang penyakitnya. Seseorang dengan tingkat pendidikan rendah memiliki risiko kurang memperhatikan gaya hidup dan pola makan serta apa yang harus dilakukan untuk mencegah DM (Pahlawati dan Nugroho, 2019). Responden dalam penelitian ini didominasi oleh Ibu rumah tangga (IRT) sebesar 112 orang (69,3%). Menurut Agustina dan Muflihatin (2020) IRT lebih mudah terkena DM karena kurangnya aktivitas sehingga terjadi penimbunan lemak tubuh yang dapat meningkatkan konsentrasi glukosa darah. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara persepsi dan harapan terhadap hasil dari

suatu proses. Pengukuran tingkat kepuasan pasien merupakan salah satu cara untuk melihat kualitas pelayanan. Pelayanan yang berkualitas disertai kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan (Zulfiah, 2019). Untuk melihat tingkat kepuasan pelayanan informasi obat pada penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner, dimana hasilnya dapat dilihat pada Tabel 2. Kuesioner untuk melihat tingkat kepuasan pelayanan informasi obat terdiri dari 13 pertanyaan. Pada pertanyaan no 1 mengenai “petugas memberi informasi tentang nama obat” dilihat bahwa mayoritas responden merasa sangat puas yaitu sebesar 91 orang (51,7%). Petugas kesehatan wajib memberikan informasi obat yang benar, obyektif, dan lengkap. Hal ini akan mendukung pelayanan kesehatan yang terbaik bagi masyarakat, sehingga dapat meningkatkan penggunaan obat yang aman (Sinala *et al*, 2018).

Pada pertanyaan no 2 mengenai “petugas memberi informasi tentang dosis obat”, sebagian besar responden merasa puas sebanyak 97 responden (55,1%). Pemberian informasi terkait dosis obat merupakan hal yang penting dalam pemantauan terapi pasien. Ketika

terapi menggunakan dosis awal kurang adekuat maka dosis dapat dinaikkan hingga tujuan terapi tercapai. Selain itu, dengan pemberian informasi mengenai dosis obat dapat mencegah terjadinya efek yang tidak diharapkan terkait dosis (Tika Kurnia, 2021). Hasil kuesioner pada pertanyaan no 3 yaitu “petugas memberi informasi mengenai cara pemakaian obat” nampak mayoritas responden merasa sangat puas sebesar 92 orang (52,3%). Cara pemakaian obat yang benar akan berpengaruh terhadap keberhasilan terapi. Oleh sebab itu

pasien harus mendapat edukasi mengenai cara penggunaan obat yang tepat terutama untuk sediaan farmasi tertentu, seperti penggunaan insulin dengan benar (Sangadah dan Kartawidjaja, 2020). Pada pertanyaan no 4 mengenai “petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat” sebagian besar responden merasa puas sebesar 89 orang (50,6%). Pemberian informasi mengenai cara penyimpanan obat perlu dilakukan karena berpengaruh terhadap kualitas sediaan obat.

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Pada Masing-masing Pertanyaan.

No	Pertanyaan	Kategori			
		Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas
1	Petugas memberi informasi tentang nama obat	2 (1,1%)	5 (2,8%)	78 (44,3%)	91 (51,7%)
2	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	1 (1%)	9 (5,1%)	97 (55,1%)	69 (39,2%)
3	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	0 (0%)	8 (4,5%)	76 (43,2%)	92 (52,3%)
4	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	0 (0%)	24 (13,6%)	89 (50,6%)	63 (35,8%)
5	Informasi tentang Tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa	1 (1%)	31 (17,6%)	81 (46%)	63 (35,8%)
6	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	1 (1%)	14 (8%)	84 (47,7%)	77 (43,8%)
7	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang dimengerti pasien	1 (1%)	3 (1,7%)	59 (33,5%)	113 (64,2%)
8	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	3 (1,7%)	3 (1,7%)	68 (38,6%)	102 (58%)
9	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	2 (1,1%)	7 (4%)	70 (39,8%)	97 (55,1%)
10	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang paham	4 (2,3%)	6 (3,4%)	66 (37,5%)	100 (56,8%)
11	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi obat	1 (1%)	8 (4,5%)	73 (41,5%)	94 (53,4%)

Commented [S1]: Ukuran 10 spasi 1

12	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	1 (1%)	9 (5,1%)	68 (38,6%)	98 (55,7%)
13	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	5 (2,8%)	22 (12,5%)	65 (36,9%)	84 (47,7%)

Penyimpanan obat yang tidak tepat dapat mengganggu stabilitas dan pada akhirnya menurunkan efektivitas obat tersebut (Hanafi, 2020). Hasil kuesioner untuk pertanyaan no 5 “petugas memberi informasi tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa” mayoritas responden merasa puas sebesar 81 orang (46%). Savira et al (2020) menyatakan bahwa penyimpanan harus sesuai dengan karakteristik obat tersebut karena berkaitan dengan stabilitas untuk menjaga supaya zat aktif tetap berkhasiat optimal. Selain itu pembuangan obat sisa juga harus tepat, supaya tidak mencemari lingkungan. Pertanyaan no 6 mengenai “petugas menyampaikan tentang efek samping yang ditimbulkan setelah minum obat” didapatkan hasil mayoritas responden merasa puas yaitu sebesar 84 orang (47,6%). Efek samping obat seringkali tidak diketahui dan dipahami oleh pasien. Oleh karena itu informasi mengenai efek samping yang mungkin muncul setelah pengobatan perlu untuk disampaikan kepada pasien, supaya pasien memahami dan siap untuk

menerima adanya risiko yang dapat terjadi selama menjalani pengobatan atau ketika terapi sudah selesai (Yulianto *et al.*, 2019). Pada penelitian ini sebanyak 113 responden (64,2%) merasa sangat puas pada pertanyaan no 7 mengenai “pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti”. Menurut (Ekadipta *et al*, 2019), pemberian informasi obat kepada pasien haruslah menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, singkat namun tetap bisa dipahami. Hal ini dikarenakan, informasi obat yang tepat memegang peranan penting dalam menunjang keberhasilan terapi. Hasil penelitian menunjukkan petugas telah menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien. Hal ini nampak dari hasil kuesioner no 8, dimana mayoritas responden sebanyak 102 orang (58%) merasa sangat puas. Petugas farmasi harus melayani pasien dengan cepat dan tanggap karena pasien merupakan prioritas utama. Penyampaian informasi obat dilakukan oleh tenaga kefarmasian dengan jelas dan cepat dalam menanggapi pertanyaan yang diberikan oleh pasien

(Listiana *et al.*, 2020). Petugas kefarmasian pada penelitian ini telah memberikan informasi kepada pasien tanpa harus diminta. Hal ini dapat dilihat pada pertanyaan no 9 sebagian besar responden merasa sangat puas sebesar 97 orang (55,1%). Pelayanan kesehatan dipandang baik ketika petugas memberikan pelayanan dengan sabar dan komunikatif. Pemberian informasi obat yang baik diharapkan dapat mendukung keberhasilan terapi (Listiana *et al.*, 2020). Pada hasil kuesioner no 10 menunjukkan bahwa petugas dapat membantu pasien dalam memahami informasi yang diberikan, dengan pertanyaan “Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang paham” sebanyak 100 orang (56,8%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan informasi yang diberikan oleh petugas dengan menggunakan media tulis atau secara tertulis. Dengan tersedianya media informasi secara tertulis dapat membantu pasien mendapatkan informasi yang tidak tersampaikan oleh petugas (Akbar *et al.*, 2018).

Pada pertanyaan kuesioner no 11 menunjukkan hasil bahwa petugas kefarmasian memiliki sikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi

obat, hal tersebut dilihat dari hasil kuesioner yang menyatakan bahwa 94 orang (53,4%) sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian. Sikap seorang petugas pelayanan kesehatan menjadi salah satu factor yang dapat menentukan suatu pelayanan yang diberikan bermutu atau tidak, Maka dengan sifat petugas yang ramah dan baik pada saat melakukan pelayanan akan jadikan penentu dari kesembuhan seorang pasien (Adriansyah & Nadatien, 2019). Hasil kuesioner no 12 dengan pertanyaan “Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien” menunjukan bahwa sebanyak 98 orang (55,7%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas kefarmasian dengan tidak membedakan pasien. Dengan pelayanan yang diberikan secara profesional, ramah, ikhlas, bermutu dan antusias akan memberikan rasa puas pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Listiana *et al.*, 2020). Pada pertanyaan no 13 “Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur” sebanyak 84 orang (47,7%) menyatakan sangat puas terhadap ketersediaan media informasi mengenai obat dengan berbentuk brosur yang disedian oleh pihak puskesmas.

Dengan adanya media informasi berupa brosur dan etiket yang menuliskan informasi dengan jelas mengenai obat, hal tersebut membuat pasien nyaman dalam penggunaan obat, serta pasien juga mendapatkan ilmu yang mengenai pengobatan yang akan berdampak pada kemauan dalam menjaga kesehatan sehingga tercapainya tujuan terapi (Mayefis *et al.*, 2015).

KESIMPULAN

Kesimpulan pada penelitian ini adalah pasien menyatakan sangat puas terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan di Puskesmas Kabupaten Karawang. Saran pada penelitian ini adalah melakukan penelitian kepuasan pasien terhadap kepuasan pelayanan kefarmasian dengan jenis pasien yang berbeda, seperti pasien umum atau pasien penderita tuberkulosis.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih diberikan kepada Fakultas Farmasi Universitas Buana Perjuangan Karawang atas *support* yang diberikan, serta kepada pimpinan Puskesmas di Kabupaten Karawang atas izin untuk melakukan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arania, R, Triwahyuni, T, Esfandiari F, Nugraha, F.R. Hubungan Antara Usia, Jenis Kelamin, Dan Tingkat Pendidikan Dengan Kejadian Diabetes Mellitus Di Klinik Mardi Waluyo Lampung Tengah. *Jurnal Medika Malahayati*. 2021, 5(3): 146-153.
- Chaudhury, A, Duvoor, C, Dendi, V.S.R, Kraleti, S, Chada, A, Ravilla, R, *et al*. Clinical Review of Antidiabetic Drugs: Implications for Type 2 Diabetes Mellitus Management', *Frontiers in Endocrinology*. 2017, 8(6): 1-12.
- Ekadipta, E, Sadikin, M., dan Yusuf, M.R. Kualitas Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak. *PHARMACY: Jurnal Farmasi Indonesia*. 2019, 16(2): 244.
- Hanafi, N. Gambaran Pengetahuan Masyarakat Tentang Cara Penyimpanan Obat Yang Baik Dan Benar Di Rw 04 Dusun Tunggul Desa Tunggul Kecamatan Paciran Kabupaten Lamongan. *Jurnal Surya*. 2020, 1(1): 1689-1699.
- IDF. Worldwide Estimates of Incidence, Prevalence And Mortality of Type 1 Diabetes in Children and Adolescents: Results from the International Diabetes Federation Diabetes Atlas, 9th edition, *Diabetes Research and Clinical Practice*, 2019, 157: 107842.

- Listiana, O., Nori, W., dan Maiyulis. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pemberian Informasi Obat (PIO) Diinstalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Curup Rejang Lebong. *Jurnal Vokasi Keperawatan*. 2020, 2(2): 133-140.
- Milita, F., Handayani, S., dan Setiaji, B. Kejadian Diabetes Mellitus Tipe II pada Lanjut Usia di Indonesia (Analisis Riskesdas 2018). *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan*. 2021, 17(1): 9-20.
- Priyanto, A., Hasanmihardja, M., dan Setiawan, D. Pelaksanaan penyimpanan obat dan pelayanan informasi obat kepada pasien di puskesmas di Kota Purwokerto. *Pharmacy*. 2010, 7(03): 93-106.
- Riskesdas. 2018. Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian RI tahun 2018. https://kesmas.kemkes.go.id/asset/s/upload/dir_519d41d8cd98f00/files/Hasil-riskesdas-2018_1274.pdf - Diakses Oktober 2022.
- Rodríguez-Gutiérrez, R., dan Montori, V. M. Glycemic control for patients with type 2 diabetes mellitus: Our evolving faith in the face of evidence. *Circulation: Cardiovascular Quality and Outcomes*, 2016, 9(5): 504-512.
- Sinala, S., Salim, H., dan Ardilla, N.R. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. *Media Farmasi*. 2018, 14(1): 45-52.
- Sorena, E., Slamet, S., dan Margaret, M. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) Di Puskesmas Kandang Kota Bengkulu. *Mitra Raflesia (Journal of Health Science)*, 2020, 12(2): 278-289.
- Verhulst, M.J.L, Loos, B.G, Gerdes, V.E.A, Teeuw, W.J. 'Evaluating all potential oral complications of diabetes mellitus', *Frontiers in Endocrinology*, 2019, 18(10): 1-49.
- Yulianto, Y, Kartini, K, Pranoto, A, Aditama, L, Tjandrawinata, R. Pemantauan Efek Samping Obat Kombinasi Antidiabetes dan Fitofarmaka "X" Pada Pasien DM Tipe-2 di Komunitas', *Jurnal Farmasi Galenika*. 2019, 6(3): 187-201.
- Zulfiah, Z. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Hipertensi (Amlodipine 5 Mg) Di Klinik Nur Ichsah Tahun 2019. *Jurnal Farmasi Sandi Karsa*. 2019, 5(2): 105-109.