

# Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pemberian Informasi Obat di Apotek Mandiri Smart Kota Pekanbaru

Septi Muharni <sup>a, 1\*</sup>, Mifta Zur Rahma <sup>a, 2</sup>, Fina Aryani <sup>b, 3</sup>, Husnawati <sup>b, 4</sup>

<sup>a</sup>Program Studi Diploma Tiga Farmasi, Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau, Riau, Indonesia

<sup>b</sup>Program Studi Profesi Apoteker, Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau, Riau, Indonesia

<sup>1</sup>septimuharni@stifar-riau.ac.id, <sup>2</sup>miftazurrahma@stifar-riau.ac.id, <sup>3</sup>finaaryani@stifar-riau.ac.id, <sup>4</sup>husnawati@stifar-riau.ac.id.

\*korespondensi penulis

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Sejarah artikel: Diterima : 12-05-2022 Direvisi : 06-11-2022 Disetujui : 9-01-2023</p> <p><b>Kata kunci:</b> Kepuasan Informasi Pelayanan Dimensi Apotek</p>	<p>Kepuasan menjadi bagian penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan responden tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian tentang Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pemberian Informasi Obat Di Apotek Mandiri Smart Kota Pekanbaru bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap Pemberian informasi obat di apotek Mandiri Smart Kota Pekanbaru berdasarkan lima (5) dimensi kualitas pelayanan yakni <i>reability</i>, <i>responsiveness</i>, <i>emphaty</i>, <i>assurance</i> dan <i>tangible</i>. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian observasional/survei dengan rancangan penelitian secara deskriptif dengan menggunakan analisis kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non probability sampling terhadap 100 orang responden yang memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian didapatkan kepuasan responden yakni puas (74,56%) pada aspek <i>reability</i>, puas (76,79%) pada <i>responsiveness</i>, sangat puas (74,56%) pada <i>emphaty</i>, puas (77,41%) pada <i>assurance</i> dan puas (79,31%) pada <i>tangible</i>. Hal ini menunjukkan bahwa responden yang membeli obat atau menebus obat di apotek Mandiri Smart Kota Pekanbaru merasa puas (77,97%) terhadap pelayanan yang diberikan.</p>
<p><b>Key word:</b> Satisfaction Information Service Dimension Pharmacy</p>	<p>ABSTRACT</p> <p>Satisfaction is an important part of health services because respondent satisfaction cannot be separated from the quality of health services. Research on Respondents' Satisfaction Levels on Providing Drug Information at Mandiri Smart Pharmacy in Pekanbaru City at Mandiri Smart to determine the level of respondent satisfaction with the provision of drug information at Mandiri Smart Pharmacy in Pekanbaru City based on five (5) dimensions of service quality, namely reliability, responsiveness, empathy, assurance and tangible. This research is an observational / survey research design with descriptive research using quantitative analysis. The results showed that respondents' satisfaction was satisfied (74.56%) on the reliability aspect, satisfied (76.79%) on responsiveness, very satisfied (74.56%) on empathy, satisfied (77.41%) on assurance and satisfied (79.31%) on tangibles. This shows that respondents are satisfied (77.97%) with drug information services provided at Smart pharmacy in Pekanbaru City.</p> <p>This is an open access article under the <a href="https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/">CC-BY-SA</a> license.</p> 

## Pendahuluan

Pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan pengobatan untuk mencapai hasil yang optimal sehingga meningkatkan mutu kehidupan pasien serta menegaskan bahwa pekerjaan kefarmasian pada pelayanan kefarmasian dilakukan oleh apoteker

(Permenkes RI, 2017). Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian adalah Pelayanan Informasi Obat (PIO). PIO merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, tidak bias, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh apoteker kepada dokter, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien. Pemberian informasi obat kepada pasien merupakan bagian

dari PIO, hal ini sangat penting dalam menunjang keberhasilan terapi, kerasionalitas obat, efektifitas penggunaan obat serta meningkatkan kepatuhan pasien dalam mengkonsumsi obat-obatnya (Permenkes RI, 2016).

Berdasarkan penelitian Kurniapuri & Supadmi (2015) tentang pengaruh pemberian informasi obat antihipertensi terhadap kepatuhan pasien hipertensi di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta diperoleh bahwa pemberian informasi obat antihipertensi dapat berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan pasien hipertensi di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta. Berdasarkan penelitian Tumiwa et al (2014) tentang pelayanan informasi obat terhadap kepatuhan minum obat pasien geriatri di instalasi rawat inap RSUP Prof.DR.R.D. Kandou Manado diperoleh bahwa sebanyak 4% tidak patuh terhadap pengobatan hal ini disebabkan karena bentuk pelayanan informasi yang dilakukan dalam bentuk pasif saja dimana apoteker pemberi informasi hanya memberikan informasi pada saat pasien/keluarga bertanya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dona (2019) menyatakan ada hubungan antara pelayanan informasi obat dengan tingkat kepatuhan pasien dengan nilai signifikan 0,004.

Pada peraturan Menteri Kesehatan No 73 tahun 2016 mengenai standar pelayanan kefarmasian di apotek, setelah melakukan dispensing obat, Apoteker wajib menyerahkan obat disertai dengan memberikan informasi obat yaitu memberikan informasi cara penggunaan obat dan hal-hal terkait dengan obat. Hal ini seharusnya menjadi hal yang selalu dilakukan apoteker di setiap apotek. Namun dalam hasil penelitian Apriansyah (2017) menunjukkan penerapan kegiatan pelayanan informasi obat yang dilakukan yaitu tentang tujuan penggunaan obat 72,22%, waktu penggunaan obat 66,66%, jumlah frekuensi penggunaan obat 61,11%, jumlah obat sekali minum 61,11%, nama obat 44,44%, indikasi obat 38,88%, interaksi obat (jika terdapat lebih dari 1 obat dalam resep) 5,55%, pencegahan interaksi obat 5,55%, efek samping obat 22,22% dan cara penyimpanan obat 38,88%.

Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat.

Selain masalah kepatuhan, pasien juga dapat mengalami efek yang tidak diinginkan dari penggunaan obat. Pemberian informasi obat yang tepat dapat menghindari masalah terkait obat seperti penggunaan obat tanpa indikasi, indikasi yang tidak terobati, dosis obat terlalu tinggi, dosis subterapi, serta interaksi obat dapat dihindari (Rantucci, 2007). Berdasarkan penelitian Dona (2019) menyatakan bahwa semakin baik pelayanan informasi obat maka semakin tinggi kepatuhan pasien. Peningkatan pelayanan informasi obat maka akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan tersebut. Sehingga kepuasan pelayanan informasi akan meningkatkan kepatuhan pasien.

Salah satu parameter yang menunjukkan keberhasilan pemberian informasi obat adalah melalui kepuasan masyarakat. Kepuasan adalah tingkat perasaan seorang (responden) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan (Irine, 2009). Menurut Parasuraman et al, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan konsumen atau pasien yang dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi tersebut meliputi kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), keyakinan (confidence), empati (emphaty) dan bukti langsung (tangible) (Daulay, 2015).

Apotek Mandiri Smart merupakan apotek central yang besar dan ramai dikunjungi pasien setiap harinya, jumlah pasien yang mengunjungi apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru tercatat lebih kurang 5400 pasien setiap bulannya, Sedangkan jumlah tenaga kefarmasian di apotek Mandiri Smart hanya 12 Orang (2 orang apoteker dan 10 orang Tenaga Teknis Kefarmasian). Tingginya angka kunjungan pasien akan mempengaruhi beban kerja tenaga kefarmasian yang akan mempengaruhi pelayanan pemberian informasi obat. Berdasarkan studi pendahuluan, belum ada penelitian terkait pemberian informasi obat di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru dan pemberian informasi obat yang diberikan terbatas, karena pemberian informasi juga dilakukan oleh selain tenaga kefarmasian. Oleh sebab itu perlu untuk melakukan penelitian tingkat kepuasan responden terhadap pemberian informasi obat di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru. Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu dilakukan penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan responden terhadap pemberian informasi obat di Apotek Mandiri Smart Kota Pekanbaru.

## Metode

### Rancangan penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan deskriptif. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 1-30 Mei 2020 di Apotek Mandiri Smart Kota Pekanbaru.

### Populasi dan sampel penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh responden (pasien atau keluarga pasien) yang datang ke Apotek Mandiri Smart Kota Pekanbaru. Sampel dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat (pasien atau keluarga pasien) yang datang ke Apotek Mandiri Pekanbaru yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu: responden yang datang untuk mendapatkan pelayanan obat, responden yang bersedia menjadi responden penelitian dan responden yang pernah mendapatkan pelayanan (minimal 2 kali menerima pelayanan), responden yang dapat membaca dan menulis, responden yang dapat berkomunikasi dengan baik dan responden yang berusia  $\geq 18$  tahun.

### Teknik pengambilan sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non *probability sampling* yaitu secara *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan (Notoatmodjo, 2012). Responden yang memenuhi kriteria dijadikan sampel penelitian. Pada penelitian ini sampel yang digunakan yaitu sebanyak 100 orang sampel. Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Lameshow (Notoatmodjo, 2012).

$$n = \frac{z^2 1 - \frac{\alpha}{2} P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

$z 1 - \frac{\alpha}{2}$  = Tingkat Kepercayaan 95% = 1,96%

P = Proporsi suatu kasus terhadap populasi, bila tidak diketahui 50% = 0,5

d = Tingkat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan 10% = 0,1

Berdasarkan rumus tersebut diatas didapatkan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 1 - \frac{\alpha}{2} P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96 \text{ responden}$$

Sehingga berdasarkan perhitungan dalam penelitian ini, jumlah sampel minimal yang digunakan adalah 96 responden dan untuk penelitian ini di ambil sebanyak 100 sampel.

### Instrument penelitian

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner yang berisi penilaian kepuasan dengan 5 dimensi yaitu kehandalan (*reability*), ketanggapan (*responsiviness*), perhatian (*empaty*), jaminan (*assurance*), fasilitas berwujud (*tangible*) yang terdiri dari 35 pertanyaan yang ditujukan pada pasien atau keluarga yang mengambil obat ke Apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru. Kuesioner tersebut sebelum digunakan dilakukan uji validitas dengan nilai r hitung  $0,196 - 1 > r$  tabel (0,1311) dan reliabelitasnya dengan nilai *alpha cronbach* 0,925 ( $> 0,60$ ).

### Teknik pengambilan data

Pengumpulan data dimulai dengan uji Validitas dan Reliabilitas kuesioner terhadap 20 responden yang memenuhi kriteria menjadi sampel, jika responden bersedia maka diberikan surat persetujuan menjadi responden untuk di tanda tangani. Selanjutnya responden diminta untuk mengisi kuesioner tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemberian informasi obat di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru. Data yang diperoleh dihitung dan dilihat validatas dan reliabelitasnya menggunakan SPSS.

Pengumpulan data tingkat kepuasan responden dimulai dengan menetapkan responden yang memenuhi kriteria menjadi sampel dan megajukan surat permohonan menjadi responden, jika responden bersedia maka diberikan surat persetujuan menjadi responden untuk di tanda tangani. Selanjutnya responden diminta untuk mengisi kuesioner tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemberian informasi obat di Apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru. Data yang diperoleh dipindahkan dalam lembar pengumpulan data untuk dilakukan analisis data.

### Teknik analisis data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dengan cara editing, koding, data *entry*, *skoring* menggunakan skala *likert* dan tabulasi data.

### Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian meliputi karakteristik responden yang menjadi sampel dan tingkat

kepuasan responden terhadap pemberian informasi yang dilakukan di Apotek Mandiri Smart Pekanbaru.

**Tabel I.** Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Jumlah (n=100)	Persentase %
1	Rentang Usia		
	Dewasa Muda (18-40)	50	50
	Dewasa Madya (41-60)	35	35
	Dewasa Lanjut >=61	15	15
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	46	46
	Perempuan	54	54
3	Pendidikan terakhir		
	Pendidikan Rendah (Tidak sekolah – SD)	21	21
	Pendidikan Menengah (SMP-SMU/Sederajat)	33	33
	Pendidikan Tinggi (Perguruan Tinggi)	46	46

Berdasarkan data distribusi karakteristik responden didapatkan hasil 50 responden (50%) yang membeli obat atau menebus resep obat di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru berusia pada rentang 18-40 tahun, 35 responden (35%) yang berusia 41-60 tahun, 15 responden (15%) yang berusia >60 tahun. Data diatas dapat disimpulkan bahwa usia responden yang paling banyak menebus obat atau resep obat di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru berusia 18-40 tahun. Banyaknya responden yang datang usia 18-40 tahun, karna usia ini termasuk kedalam usia produktif yaitu usia yang bertanggung jawab terhadap diri dan keluarganya.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Far'ie, (2017) tentang analisis pengaruh faktor-faktor pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi diketahui bahwa usia responden dengan persentase paling tinggi adalah pada umur 18-40 tahun. Usia produktif adalah usia antara 18-40 tahun, sehingga pada rentang usia ini seseorang masih memiliki semangat yang tinggi dan mudah menerima hal yang baru. Hal ini sesuai dengan penelitian ini yaitu responden yang paling banyak menebus obat di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru adalah usia 18-40 tahun sebanyak 50% (rentang usia produktif), pasien lebih peduli akan hidup sehat. Sedangkan di usia >61 tahun

sedikit yang datang untuk membeli obat atau menebus resep obat di apotek Mandiri Smart

kota Pekanbaru di karenakan kondisi tubuh mereka yang sudah tua untuk pergi ke apotek dan

biasanya di dampingi oleh anak atau keluarga lainnya (Rusly, 2016).

Berdasarkan jenis kelamin, responden yang membeli obat atau menebus resep obat di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 46 responden (46%), dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 responden (54%). Responden yang berjenis kelamin perempuan lebih banyak membeli obat atau menebus resep obat dari pada responden yang berjenis kelamin laki-laki hal ini dapat disebabkan karena perempuan lebih berperan terhadap dirinya dan keluarganya terhadap kesehatan. Berdasarkan survei nasional di Amerika Serikat menunjukkan sebuah kesimpulan bahwa wanita memiliki peran yang penting sebagai penentu keputusan dalam pelayanan kesehatan, tidak hanya bagi dirinya sendiri tetapi juga bagi keluarganya (Kotler & Keller, 2013).

Menurut Ramadona (2011) perempuan memiliki tingkat ketelitian serta kepatuhan yang lebih tinggi dari pada laki-laki, Selain itu sifat perempuan yang lebih memperhatikan kesehatan bagi dirinya sehingga perempuan akan lebih patuh minum obat dibandingkan dengan laki-laki. Selain itu, perbedaan pola pikir laki-laki dan perempuan merupakan penyebab yang mempengaruhi kepuasan. Perempuan cenderung

lebih kompleks dan tidak berpusat pada diri sendiri, sedangkan laki-laki cenderung sebaliknya, namun dianggap mampu memimpin sesuatu (Fitria et al., 2013).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Wisnu (2018) juga menunjukkan jika semua responden yang datang ke instalasi farmasi puskesmas x kabupaten Grobogan adalah perempuan. Perempuan juga cenderung menggunakan perasaan atau emosional saat melakukan pekerjaannya, namun di sisi lain perempuan juga cenderung lebih sabar, teliti, cermat dan peduli terhadap kesehatan diri sendiri maupun kesehatan keluarganya.

Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir sebanyak 21 responden (21%) tidak sekolah-SD datang membeli obat atau menebus resep obat di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru, 33 responden (33%) SMP – SMA Sederajat dan 46 responden (46%) Perguruan Tinggi. Responden yang memiliki pendidikan terakhir perguruan

tinggi, lebih banyak yang datang membeli obat atau menebus resep, karena mereka lebih peduli dengan kesehatan. Menurut Mantra (2003) responden yang memiliki pendidikan terakhir perguruan tinggi, lebih banyak yang menebus resep, karena mereka peduli dengan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin mudah orang tersebut menerima informasi. Responden yang paling sedikit datang menebus obat atau membeli obat di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru adalah responden yang tidak sekolah-SD sebanyak 21 responden (21%), hal ini disebabkan karena tingkat pendidikan terakhir dapat mempengaruhi pola pikir pasien dan dapat menjadi dasar pasien untuk menilai dan berpikir secara kritis, termasuk dengan tingkat kepuasan yang didapatkan. Semakin tinggi tingkat pendidikan pasien, maka semakin tinggi pula keinginan, harapan, dan kepercayaan yang diberikan oleh tenaga farmasi demi kesembuhan pasien (Yuniarta & Suharto, 2011).

**Tabel 2.** Tingkat Kepuasan Responden

No	Indikator	Deskriptif Persentase (%)	Tingkat Kepuasan
1	Kehandalan ( <i>Reability</i> )	74,56	Puas
2	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	76,79	Puas
3	Perhatian ( <i>Empaty</i> )	81,79	Sangat Puas
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	77,41	Puas
5	Fasilitas Berwujud ( <i>Tangible</i> )	79,31	Puas
	Rata-rata	77,97	Puas

Parameter kehandalan (*Reability*) berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan kualitas pelayanan kepada pasien secara akurat dan memuaskan, Hasil dari penelitian ini didapat petugas apotek memberi informasi tentang nama obat 81% (sangat puas), petugas apotek memberi informasi tentang kegunaan obat 81% (sangat puas), petugas apotek memberi informasi tentang jumlah obat 79,25% (puas), petugas apotek memberi informasi tentang dosis obat 77% (puas), petugas apotek memberi informasi tentang cara pakai obat 74,75% (puas), petugas apotek memberi informasi tentang cara penyimpanan obat 72% (puas), petugas apotek memberi informasi tentang efek samping obat dan cara mengatasinya 69,25% (puas), petugas apotek memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat 70,75% (puas), petugas apotek memberi informasi tentang hal yang dilakukan ketika lupa

minum obat 70,25 (puas), petugas apotek memberi informasi tentang cara memperlakukan obat yang masih tersisa 71% (puas), ptugas apotek memberi informasi obat menggunakan bahasa yang mudah dimengerti responden 74% (puas).

Secara keseluruhan persentase dimensi kehandalan (*Reability*) 74,56% dan dikategorikan (puas). Persentase nilai terendah terletak pada dimensi kehandalan Reability) yaitu pada pernyataan nomor 7 petugas apotek memberi informasi tentang efek samping obat dan cara mengatasinya, dimana sebanyak 29 responden yang kurang puas, hal ini disebabkan pada saat pemberian informasi obat kurangnya pemahaman tentang efek samping obat dan perjalanan obat dalam tubuh karena di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru tidak hanya tenaga kefarmasian yang memberikan obat-obatan kepada pasien namun juga sales promotion girl (SPG) ikut serta memberikan

pelayanan kefarmasian, Alasan SPG juga ikut dalam memberikan pelayanan karena di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru jumlah responden atau masyarakat yang datang cukup banyak bahkan melebihi dari tenaga kefarmasian sehingga SPG juga ikut serta saat melakukan pelayanan tersebut, seharusnya dalam melakukan pelayanan kefarmasian adalah petugas yang mempunyai kompetensi di bidang tersebut. Menurut Kemenkes RI (2016) dalam melakukan pelayanan kefarmasian harus minimal Diploma 3 farmasi, dengan keputusan tersebut maka muncul juga perkuliahan Rekognisi Pembelajaran Lampau (RPL) untuk meningkatkan kompetensi lulusan SMK Farmasi menjadi ahli madya farmasi agar dapat melakukan pelayanan, jadi Asisten Tenaga Kefarmasian saja tidak boleh melakukan pelayanan, minimal harus Tenaga Teknis Kefarmasian (lulusan Diploma 3 atau Strata I) setelah apoteker.

Persentase nilai tertinggi pada dimensi kehandalan (*Reability*) yaitu pada pernyataan nomor 1 petugas apotek memberikan informasi tentang nama obat dan pernyataan nomor 2 petugas apotek memberi informasi tentang kegunaan obat responden menyatakan petugas apotek handal dalam memberikan informasi tentang nama obat dan kegunaan obat karena setiap responden membeli obat di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru selalu menyertakan nama obat dan kegunaan obat yang dibeli atau dibutuhkan oleh responden. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari et al (2019) tentang tingkat kepuasan pasien peserta jaminan kesehatan nasional (JKN) rawat jalan terhadap kualitas pelayanan obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado nilai Iki secara keseluruhan pada dimensi kehandalan (*Reability*) menunjukkan angka positif yaitu 0,16 artinya kenyataan yang diterima pasien sudah memuaskan/ideal seperti yang diharapkan oleh pasien.

Parameter ketanggapan (*responsiveness*) berkaitan dengan kemampuan dari petugas dalam hal merespon permintaan pasien terhadap keluhan maupun memberikan informasi mengenai pelayanan yang diberikan. Hasil dari penelitian ini didapat petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani responden 76,75% (puas), petugas apotek memberi informasi obat secara tertulis bila responden kurang begitu paham 76,25% (puas), petugas apotek memberikan peragaan obat tanpa diminta oleh responden 77% (puas), setiap keluhan responden diatasi dengan cepat 77% (puas),

informasi obat yang diberikan akurat serta dapat di pertanggung jawabkan 76,25% (puas), petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat 76,76% (puas).

Secara keseluruhan persentase dimensi ketanggapan (*responsiveness*) 76,79% dan dikategorikan (puas). Hasil ini menunjukkan belum maksimalnya pada dimensi ketanggapan, persentase nilai terendah terletak pada pernyataan nomor 16 informasi obat yang diberikan akurat serta dapat dipertanggung jawabkan hal ini disebabkan karena kemungkinan ada sebagian petugas apotek yang ragu-ragu ataupun terbata-bata dalam memberikan informasi obat kepada responden sehingga mengurangi kepercayaan responden terhadap informasi yang diberikan.

Persentase nilai tertinggi terletak pada tiga butir pernyataan yang memiliki persentase yang sama 77% (puas), pernyataan nomor 13 petugas apotek memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham, pernyataan nomor 14 petugas apotek memberikan peragaan obat tanpa diminta oleh responden dan pernyataan nomor 15 setiap keluhan responden diatasi dengan cepat. Responden menyatakan puas karena di apotek Mandiri Smart Pekanbaru memiliki 1 Apoteker penanggung jawab dan 3 Apoteker pendamping sehingga Apoteker sudah lebih optimal menjalankan tugas kefarmasian dan lebih mengerti dengan keluhan responden. Menurut Permenkes RI (1993) tentang ketentuan dan tata cara pemberian izin apotik bahwa tenaga teknis kefarmasian terbatas dalam memberikan informasi obat hanya pada obat bebas dan obat bebas terbatas. Oleh sebab itu peran apoteker sangat berpengaruh terhadap pemberian informasi obat.

Hasil dari penelitian pada parameter perhatian (*empaty*) didapat tingkat kepuasan responden adalah 81,79% (sangat puas), dimana dimensi ini merupakan dimensi tertinggi dibanding dimensi lainnya. Pada poin petugas apotek melayani responden dengan 3S (Senyum, Salam, Sapa) 92% (sangat puas), responden merasa sangat puas karna merasa dilayani dengan ikhlas dan sepenuh hati. Pada poin petugas apotek bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat 91,25% (sangat puas), responden merasa sangat puas karena petugas apotek sangat ramah kepada setiap responden. Pada poin petugas apotek memberikan perhatian yang sama kepada semua responden 70,75 (puas), responden merasa puas karna petugas apotek memberikan perhatian yang

sama kepada setiap responden dan tidak membeda-bedakan status sosial responden. Pada poin petugas apotek memberikan informasi obat tanpa diminta responden 77,25 (puas), dimana petugas apotek selalu berinisiatif memberikan informasi obat tanpa di minta responden. Pada poin petugas apotek meminta waktu untuk menyampaikan informasi obat kepada responden 76,7 (puas), responden merasa puas karena petugas apotek selalu meminta waktu untuk memberikan pelayanan informasi obat kepada responden. Pada poin petugas apotek mendengarkan setiap perkataan responden 76,7 (puas), responden merasa puas karena petugas apotek menunjukkan perhatiannya kepada responden dengan mendengarkan perkataan responden dan dapat memberikan solusi terbaik.

Penghargaan diri dari seorang petugas kepada responden merupakan hal yang sangat penting, dengan pelayanan dari petugas yang melayani tanpa memandang status merupakan hak dari responden dan hal ini mencerminkan bahwa apotek sudah mampu melakukan pelayanan kefarmasian khususnya pelayanan informasi obat dengan optimal, petugas menunjukkan perhatian kepada keluhan responden dan petugas sabar mendengarkan keluhan responden (Pohan, 2006). Menurut penelitian Mayefis et al (2015) terhadap pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien apotek x kota padang dapat diketahui bahwa dari variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik didapatkan hasil bahwa variabel bebas yang memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien adalah variabel empati (*emphaty*) sebesar 0,384 (38,4%). Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan pasien terjadi sangat dominan dipengaruhi oleh informasi yang disampaikan dapat dipercaya pasien, bahasa yang digunakan dalam menyampaikan informasi mudah dimengerti, keramahan dan kesopanan dalam menyampaikan informasi serta pasien selalu diingatkan agar jangan lupa minum obat oleh petugas apotek X kota Padang.

Dimensi jaminan (*assurance*) merupakan tolak ukur kemampuan serta pengetahuan petugas agar sepenuhnya dapat dipercaya tanpa ragu sebagai profesionalisme yang handal, Secara keseluruhan persentase dimensi jaminan (*assurance*) 76,79% dan dikategorikan (puas) dimana responden merasa adanya jaminan yang penuh terhadap pelayanan informasi obat di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru. Pada poin penampilan dan pengetahuan petugas

apotek meyakinkan 86% (sangat puas), responden merasa yakin dan percaya tentang apa yang disampaikan petugas terhadap pengetahuan dan keterampilan. Pada poin obat yang diberikan sesuai dan terjamin kualitasnya 86% (sangat puas), responden merasa sangat puas karena obat yang diberikan sesuai dengan keluhan pasien dan memiliki kualitas yang terjamin karena apotek Mandiri Smart Pekanbaru sangat memperhatikan kualitas obat-obatan seperti menyimpan obat sesuai dengan suhu dan terhindar dari sinar matahari langsung.

Pada poin adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pemberian informasi obat 77,5% (puas), responden merasa puas karena apabila terjadi kesalahan dalam pemberian informasi obat dan berdampak kepada kesehatan responden maka pihak apotek bertanggung jawab penuh terhadap kepulihannya. Pada poin petugas apotek menyerahkan obat-obatan sesuai dengan kebutuhan responden (berdasarkan resep dokter) 69,75% (puas), responden merasa puas karena mendapatkan obat-obatan sesuai dengan keluhan yang disampaikan. Pada poin obat yang diserahkan kepada pasien dalam kondisi baik 86% (sangat puas), responden merasa sangat puas karena obat yang diterima dalam kondisi baik dan bisa menjamin obat tersebut disimpan di rumah responden. Pada poin petugas apotek menunjukkan tanggal kadaluarsa dari obat kepada responden 77% (puas), responden merasa puas karena setiap membeli obat di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru petugas selalu menunjukkan tanggal kadaluarsanya. Jika tanggal kadaluarsanya sudah dekat petugas mengonfirmasi kepada pasien apakah tetap ingin diambil atau diganti dengan yang lain (Apotek Mandiri, 2020).

Secara keseluruhan persentase dari fasilitas berwujud (*tangible*) 77,31% dan dikategorikan (puas). Pada poin petugas memakai pakaian yang rapi dan menggunakan tanda pengenal 79,25% (sangat puas), responden merasa puas karena petugas selalu memakai pakaian yang rapi dan menggunakan tanda pengenal, karena berpakaian yang rapi akan memiliki daya tarik interpersonal tersendiri bagi responden. Pada poin tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur/ poster dan lainnya 80,75% (puas), responden merasa puas karena di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru menyediakan brosur/poster yang akan membantu responden dalam memahami penyakit yang dideritanya dan mendapatkan informasi yang tidak tersampaikan oleh petugas. Pada poin petugas menuliskan aturan pakai yang mudah

dimengerti 79,25% (puas), responden merasa puas karena petugas menuliskan aturan pakai dengan jelas, mudah dibaca dan dimengerti oleh responden. Pada poin petugas apotek memberikan kontak yang dapat dihubungi responden 78% (puas), responden merasa puas karena di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru menyediakan handpone khusus yang memudahkan responden untuk menanyakan sesuatu yang kurang jelas atau tidak dimengerti.

Dari parameter tingkat kepuasan dalam pemberian informasi obat di apotek yang mempengaruhi pemberian informasi obat di apotek Mandiri Smart Kota Pekanbaru yaitu parameter kehandalan (*Reability*), ketanggapan (*Responsiveness*), perhatian (*Empaty*), jaminan (*Assurance*), dan penampilan fasilitas berwujud (*Tangible*) didapat tingkat kepuasan rata-rata adalah 77,93% (puas).

Hasil rata-rata puas ini juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan responden. Pada penelitian ini ditemukan bahwa pendidikan terakhir yang terbanyak adalah responden dengan tamatan perguruan tinggi. Menurut Notoatmodjo (2003) mengatakan semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka makin mudah menerima informasi sehingga makin banyak pengetahuan yang dimiliki. Sebaliknya pendidikan yang kurang akan menghambat perkembangan sikap seseorang terhadap nilai-nilai yang baru diperkenalkan dalam pemberian pelayanan kesehatan.

Kepuasan Responden juga berpengaruh terhadap umur, Notoatmodjo (2003) mengatakan bahwa usia berpengaruh untuk belajar menyesuaikan diri dan seiring bertambahnya usia maka semakin banyak pengalaman yang didapat dari lingkungan. Pada hasil penelitian ini responden yang paling banyak menebus obat atau resep obat di apotek Mandiri Smart Kota Pekanbaru adalah yang berumur 18-40 tahun dimana usia produktif adalah usia antara 18-40 tahun, sehingga pada rentang usia ini seseorang masih memiliki semangat yang tinggi, mudah menerima hal yang baru dan responden lebih peduli akan hidup sehat. Sedangkan di usia >61 tahun sedikit yang datang untuk membeli obat atau menebus resep obat di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru di karenakan kondisi tubuh mereka yang sudah tua untuk pergi ke apotek dan biasanya di dampingi oleh anak atau keluarga lainnya (Rusly, 2016).

Usia juga dapat mempengaruhi tingkat penilaian terhadap sesuatu, karena semakin bertambahnya usia seseorang, maka pengalaman

yang didapat akan semakin banyak pula. Menurut Oroh et al (2014) usia merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan konsumen atau responden, karena berdasarkan usia kita dapat menentukan penilaian atau persepsi seseorang terhadap pelayanan.

## Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan responden terhadap pemberian informasi obat di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan pada dimensi kehandalan (*reability*) puas (74,56%), dimensi ketanggapan (*responsiveness*) puas (76,6%), dimensi perhatian (*empaty*) sangat puas (81,79%), dimensi jaminan (*assurance*) puas (77,41%), dan yang terakhir dimensi fasilitas berwujud (*tangible*) puas (79,31%). Persentase rata-rata tingkat kepuasan responden terhadap pemberian informasi obat di apotek Mandiri Smart kota Pekanbaru secara keseluruhan adalah 77,93% dengan klasifikasi kepuasan adalah puas.

Berdasarkan hasil penelitian, maka disarankan untuk Apotek meningkatkan pelayanan yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian minimal tenaga teknis kefarmasian lulusan Diploma 3 dan disarankan untuk melanjutkan penelitian tentang pengaruh pelayanan kefarmasian oleh TTK terhadap kepuasan responden dalam pemberian informasi obat.

## Ucapan Terima Kasih

Terimakasih kepada pemilik sarana Apotek yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian.

## Daftar Pustaka

- Apotek Mandiri. (2020). *Tanya Jawab Apotek Mandiri*.
- Apriansyah, A. (2017). Kajian Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Wilayah Kota Tangkerang Selatan. *Skripsi*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Daulay, M. . (2015). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Kesehatan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Dua Puskesmas di Kota Medan. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara.
- Dona, E. (2019). Hubungan Pelayanan Informasi Obat dengan Tingkat Kepatuhan Pasien Hipertensi di Puskesmas

- Sikumana Kota Kupang Tahun 2019. *Skripsi*. Universitas Citra Bangsa, Kupang.
- Far'ie, M. (2017). Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek Ikhlas Kabupaten Ngawi. *Skripsi*. Universitas Setia Budi Surakarta.
- Fitria, N., Sriati, A., & Hernawati, T. (2013). *Laporan Pendahuluan Tentang Masalah Psikososial*. Salemba Medika: Jakarta.
- Irine. (2009). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Nuha Medika: Yogyakarta.
- Kotler, P., & Keller. (2013). *Management Pemasaran (Edisi Bahasa Indonesia)*. Erlangga: Jakarta.
- Kurniapuri, A., & Supadmi, W. (2015). Pengaruh Pemberian Informasi Obat Antihipertensi Terhadap Kepatuhan Pasien Hipertensi di Puskesmas Umbulharjo I Yogyakarta Periode November 2014. *Majalah Farmasetik*, 11(1), 268–274.
- Mantra. (2003). *Demografi Umum*. Pustaka Pe Ed: Yogyakarta.
- Mayefis, D., Halim, A., & Rahim, R. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Apotek X Kota Padang ( Effect of Drug Information Service Quality Patient Satisfaction City Pharmacy X Padang ). *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*, 13(2), 201–204.
- Notoatmodjo. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. (2014). Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Program Studi Ilmu Keperawatan Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi Manado*, 2(2), 1–7.
- Permenkes RI. (2016). *Permenkes RI No 41 Tahun 2016 Tentang Program Percepatan Peningkatan Kualifikasi Pendidikan Tenaga Kesehatan*.
- Permenkes RI. (1993). *Peraturan Menteri Kesehatan tentang Ketentuan dan Tata Cara Pemberian Izin Apotik*.
- Permenkes RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*.
- Permenkes RI. (2017). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek*.
- Pohan. (2006). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Buku Kedokteran EGC: Jakarta.
- Ramadona, A. (2011). Pengaruh Konseling Obat Terhadap Kepatuhan Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 di Poliklinik Khusus Rumah Sakit Umum Pusat DR. M. Djamil Padang. *Skripsi*. Universitas Andalas.
- Rantucci. (2007). *Pharmacist Talking with Patient : A Guide to Patient Counseling*. British Columbia: Canada.
- Rusly. (2016). *Farmasi Klinik Dan Rumah Sakit*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Sari, E. N., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Obat Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Siloam Manado. *Pharmacon*, 8(3), 639–646.
- Tumiwa, N. N. ., Yamlean, P. V. ., & Citraningtyas, G. (2014). Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Geriatri di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R.D Kandou Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 3(3), 310–315.
- Wisnu, N. (2018). Evaluasi Pelayanan Kefarmasian Pada Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Di Instalasi Farmasi Puskesmas X Kabupaten Grobogan Tahun 2018. *Skripsi*. Universitas Setia Budi.
- Yuniarta, E., & Suharto, G. (2011). Hubungan Tingkat Pendidikan Pasien Terhadap Kepuasan Pemberian Informed Consent di Bagian Bedah RSUP DR. Kariadi Semarang (Mei - Juni 2011). *Skripsi*. Universitas Diponegoro.