

Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda

Habel Roy Sulo^{1*}

¹Prodi S-1 Farmasi, STIKES Dirgahayu Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia

*Email korespondensi: habelroysulo@gmail.com

ABSTRAK

Pemberian informasi obat yang tepat sangat diharapkan oleh pasien guna mencegah penggunaan salah obat. Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan terpadu antara pemberian informasi obat dan waktu tunggu resep obat jadi yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui adanya hubungan antara pemberian informasi obat dan lama waktu tunggu resep jadi terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. Penelitian ini merupakan penelitian survei dengan menggunakan kuesioner dan melakukan wawancara langsung pada 80 responden dengan teknik sampling *non-probability accidental sampling* yang dilakukan pada pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara Lama Pelayanan Resep Jadi dengan Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda diperoleh p value sebesar 0,031 dan juga terdapat hubungan yang signifikan antara Pemberian Informasi Obat dengan Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda diperoleh p value sebesar 0,023.

Kata Kunci: *kepuasan pasien, pemberian informasi obat, waktu tunggu resep*

Relationship of Drug Information and Dispensing Time to Satisfaction of Outpatient at The Department of Pharmacy X Hospital in Samarinda City

ABSTRACT

The proper provision of drug information is expected by patients to prevent wrong use of drugs. The pharmacy practice services is a concerted activity between the provision of drug information and the dispensing time of prescription medications that can increase patient satisfaction. The purpose of this research is to know the relationship between the provision of drug information and dispensing time of the prescription to satisfaction of outpatient at the department of pharmacy X hospital in Samarinda city. This study was a survey research, which was conducted using a questionnaire by direct interview at 80 respondent with non-accidental sampling techniques conducted of outpatient at the department of pharmacy x hospital in Samarinda city. The results of this study showed that there is a significant relationship between the dispensing time of the prescription and satisfaction of outpatient at the department of pharmacy x hospital obtained the value p 0,031 and also there is a significant relationship between the provision of drug information of the prescription and satisfaction of outpatient at the department of pharmacy x hospital obtained the value p 0,023.

Keywords: *dispensing time prescription, patient satisfaction, provision of drug information*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan investasi bagi keberhasilan pembangunan bangsa. Pembangunan kesehatan harus diselenggarakan secara menyeluruh dan berkesinambungan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh rumah sakit untuk menunjang pelayanan kesehatan

dalam hal penyediaan obat yang bermutu bagi masyarakat (Nurjanah dkk., 2016).

Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker untuk memberikan informasi secara akurat, tidak biasa dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya dan pasien. Pelayanan terhadap informasi obat merupakan kegiatan penyediaan, pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, komprehensif dan terkini oleh apoteker kepada pasien, masyarakat atau pihak yang memerlukan (Pratiwi dkk., 2016). Standar pelayanan lama waktu tunggu yang

ditetapkan oleh pemerintah sesuai standar pelayanan minimal rumah sakit untuk pelayanan resep obat jadi atau non racikan yaitu ≤ 30 menit dan untuk obat racikan adalah 60 menit (Kementerian Kesehatan, 2014). Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dan dapat membuat pasien merasa bosan, cemas, stress, gelisah (Febriani, 2012). Waktu tunggu pelayanan berhubungan dengan kepuasan pelanggan, sehingga rumah sakit harus dapat mengontrol waktu pelayanan untuk mencapai kepuasan pasien (Fitriah dkk., 2016).

Pelayanan instalasi farmasi memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pasien, maka pihak rumah sakit harus dapat memperhatikan berbagai pelayanan yang diberikan demi untuk menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan farmasinya. Pemberian informasi obat harus sesuai dengan standar dan kualitas pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga pasien dapat menerima informasi obat yang disampaikan secara jelas dan tidak bias, agar pasien merasa puas (Nita dkk., 2015).

Pemberian informasi obat yang tepat dan benar dalam penggunaan obat sangat penting dalam menunjang keberhasilan suatu terapi pengobatan (Kementerian Kesehatan, 2011). Peran apoteker sangat menunjang dalam keberhasilan pemberian informasi obat, apa bila tidak tersampainya informasi secara baik merupakan suatu tanggung jawab seorang apoteker dalam menyerahkan obat kepada pasien (Oscar & Jauhar, 2016).

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan satu-satunya unit pelayanan yang ada di rumah sakit yang mengadakan perbekalan farmasi, mengelola dan menyalurkannya kepada pasien, bertanggung jawab atas semua perbekalan farmasi yang beredar dirumah sakit, pengadaan dan pemberian informasi obat serta waktu tunggu dalam pelayanan resep untuk meningkatkan kepuasan konsumen (Permatasari dkk., 2017).

Instalasi farmasi rumah sakit X di kota Samarinda memberikan pelayanan kepada pasien rawat jalan umum dan BPJS yang datang berobat dan menebus resep obat jadi dan racikan, hal ini mengakibatkan jumlah pasien yang berkunjung dan menggunakan pelayanan instalasi farmasi menjadi meningkat yang mengakibatkan menurunnya kualitas pelayanan dalam pemberian informasi obat, lama waktu tunggu pelayanan resep obat jadi dan kepuasan pasien. Selain itu, masih terdapat pasien yang meminta untuk dijelaskan ulang mengenai informasi obatnya, waktu tunggu resep obat racikan yang terlalu lama, masih ada pasien yang belum puas terhadap pemberian informasi obat dan pelayanan resep. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara pemberian informasi obat dan lama pelayanan resep jadi terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X di Kota Samarinda.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian. Jenis penelitian yang digunakan adalah analisis korelasi dengan melakukan pengambilan data antara variabel independen dan dependen yang dilakukan dalam waktu bersamaan pada tanggal 01 – 22 Desember

2018 di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. Variabel independen atau variabel bebas yaitu pemberian informasi obat dan waktu tunggu pelayanan obat jadi, sedangkan variabel dependen atau variabel terikat yaitu kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda.

Teknik sampling. Teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability accidental sampling* untuk subyek penelitian yang menjadi pertimbangan bagi peneliti. Karakteristik responden dalam ini meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan, pendapatan dan pekerjaan.

Alat. Alat yang digunakan dalam penelitian ini ada dua, yaitu kuesioner yang terdiri dari deskripsi pasien, kuesioner pemberian informasi obat ada 11 pernyataan yang menggunakan skala likert dan kuesioner kepuasan pasien terhadap pelayanannya terdiri dari 7 pernyataan yang menggunakan skala likert dan alat untuk mencatat waktu tunggu resep obat jadi (*stop watch*).

Bahan. Bahan yang digunakan adalah resep obat jadi pasien rawat jalan di instalasi farmasi yang berkaitan dengan pemberian informasi obat dan lama pelayanan terhadap kepuasan pasien.

Kriteria inklusi: Pasien rawat jalan atau keluarganya yang bertemu dengan peneliti pada saat menebus obat lebih dari satu kali dan bersedia untuk mengisi kuesioner, pasien yang dapat membaca dan menulis, pasien dewasa.

Kriteria eksklusi: Pasien rawat jalan atau keluarganya yang bertemu dengan peneliti pada saat menebus obat baru pertama kali dan tidak bersedia untuk mengisi kuesioner yang diberikan, tidak dapat membaca dan menulis, belum dewasa.

Jumlah sampel. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 80 orang dengan pertimbangan biaya, waktu dan kondisi penelitian selama 3 minggu dengan setiap harinya minimal 5 orang sesuai dengan kriteria peneliti.

Analisis data. Analisis data yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan pendekatan statistik dengan melakukan uji univariat dan uji bivariat.

Uji Validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan untuk menguji korelasi dari masing-masing skor tiap butir item pernyataan kuesioner pemberian informasi obat dan kuesioner kepuasan pasien. Uji yang digunakan adalah korelasi product moment dari pearson (Azwar, 2012). Validitas dinyatakan secara empiris dengan suatu koefisien korelasi yang disebut *Corrected Item-Total Correlation* (r). Apabila nilai pertanyaan yang telah disusun berkorelasi positif dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut valid dan apabila koefisien korelasi $> 0,361$ (r tabel: 0,361 pada $n = 30$ dengan $\alpha = 0,05$ dan *degree of freedom* (df) = $n-2$ (Sugiyono, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Klasifikasi berdasarkan Jenis Kelamin

Tujuan mengukur klasifikasi berdasarkan jenis kelamin adalah untuk mengetahui komposisi jumlah dan persentase jenis kelamin pasien rawat jalan. Berdasarkan data primer diperoleh hasil dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 38 orang atau sebesar 47,5% dan berjenis kelamin wanita berjumlah 42 orang atau sebesar 52,5%. Hasil dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Jumlah dan persentase jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	38	47,5
Wanita	42	52,5
Total	80	100

Berdasarkan hasil Tabel 1 menunjukkan bahwa pasien dengan jenis kelamin wanita lebih banyak berobat ke rumah sakit dibandingkan laki-laki (Notoatmojo, 2010). Wanita lebih bersedia untuk mengantarkan keluarga atau kerabatnya yang sakit untuk berobat serta bersabar dalam mengantri obat dan lebih peduli terhadap kesehatan mereka, serta lebih sering menjalani pengobatan (Ratih dkk., 2018).

2. Klasifikasi berdasarkan Usia

Tujuan mengukur klasifikasi berdasarkan usia adalah untuk mengetahui komposisi dan jumlah persentase usia. Hasil yang diperoleh untuk usia < 20 tahun berjumlah 7 orang (8,8%), usia 21 - 40 tahun berjumlah 42 orang (52,5%), usia 41 - 60 tahun berjumlah 20 orang (25,0%), usia > 60 tahun berjumlah 11 orang (13,8%). Hasil jumlah dan persentase usia dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah dan persentase usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
< 20 Tahun	7	8,8
21- 40 Tahun	42	52,5
41-60 Tahun	20	25,0
>60 Tahun	11	13,8
Total	80	100

Berdasarkan hasil pada Tabel 2 tampak bahwa pasien dengan usia 21-40 tahun merupakan pasien yang paling banyak berobat dan menebus obat. Usia tersebut adalah usia produktif dengan aktivitas kegiatan yang tinggi, paling rentan untuk terinfeksi penyakit apabila tidak menjaga kesehatan secara intensif, sistem pertahanan tubuh mulai menurun, cara kerja sistem metabolisme dalam tubuh juga menurun, sehingga mempengaruhi kekebalan tubuh dan mudah terserang penyakit (Ratih dkk., 2018). Menurut Kementerian Kesehatan, usia 26-35 tahun termasuk dalam usia dewasa awal dengan bertambahnya pola pikir seseorang yang dapat meningkatkan dan lebih mengetahui informasi yang sedang berkembang di lingkungan sekitarnya (Kementerian Kesehatan, 2009).

3. Klasifikasi berdasarkan Pendidikan

Tujuan mengukur klasifikasi berdasarkan pendidikan adalah untuk mengetahui komposisi dan jumlah persentase Pendidikan. Hasil yang diperoleh menunjukkan pendidikan SD sebanyak 6 orang atau sebesar 7,5%, SLTP 9 orang atau sebesar 11,2%, SLTA 37 orang atau sebesar 46,2%, dan Perguruan tinggi 28 orang atau sebesar 35,1,0% (Tabel 3).

Tabel 3. Jumlah dan persentase pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	6	7,5
SLTP	9	11,2
SLTA	37	46,2
Perguruan	15	18,8
Total	80	100

Berdasarkan Tabel 3 tampak bahwa pasien dengan pendidikan SLTA merupakan pasien yang paling banyak berobat dan menebus obat. Hal ini dapat dikatakan bahwa pendidikan tidak dapat menghindarkan seseorang dari suatu penyakit jika kita tidak menjaga diri kita sendiri. Pendidikan yang lebih tinggi cenderung dapat meningkatkan kesadaran akan status kesehatan dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayanan kesehatan (Ratih dkk., 2018).

4. Klasifikasi berdasarkan Pendapatan

Tujuan mengukur klasifikasi berdasarkan pendapatan adalah untuk mengukur komposisi dan jumlah persentase pendapatan seseorang. Hasil yang diperoleh adalah untuk pendapatan < Rp. 2 juta sebanyak 37 orang atau sebesar 46,2%, Rp. 2 - 5 juta sebanyak 28 orang atau sebesar 35,0%, > Rp. 5 juta ada 15 orang atau sebesar 18,8% (Tabel 4).

Tabel 4. Jumlah dan persentase pendapatan

Pendapatan	Jumlah	Persentase (%)
< Rp. 2 Juta	37	46,2 %
Rp. 2 - 5 Juta	28	35,0 %
> Rp. 5 Juta	15	18,8 %
Total	80	100

Berdasarkan Tabel 4 tampak bahwa pasien dengan pendapatan < Rp. 2 juta lebih banyak berobat dan menebus obat. Hal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan obat atau harga obat terjangkau oleh masyarakat dan tidak membedakan kekayaan dan kehormatan sebab semua manusia pada dasarnya sama. Seseorang yang berpenghasilan tinggi memiliki minat yang lebih tinggi dalam memilih fasilitas pelayanan kesehatan untuk dirinya yang lebih baik (Ratih dkk., 2018).

5. Klasifikasi berdasarkan Pekerjaan

Tujuan untuk mengukur klasifikasi berdasarkan pekerjaan adalah untuk mengukur komposisi dan jumlah pekerjaan. Hasil yang diperoleh adalah pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebanyak 1 orang atau sebesar 1,2%, pegawai swasta 41 orang atau sebesar 51,2%, wirausaha

14 orang atau sebesar 17,5%, lain-lain 24 orang atau sebesar 17,5% (Tabel 5).

Tabel 5. Jumlah dan persentase pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS/TNI/POLRI	1	1,2 %
Pegawai Swasta	41	51,2 %
Wirausaha	14	17,5 %
Lain-lain	24	30,0 %
Total	80	100

Berdasarkan Tabel 5 tampak bahwa pasien dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta lebih banyak dibandingkan pekerjaan lainnya. Hal ini dapat dikatakan mereka akan mencari rumah sakit yang menurut mereka dapat memberikan pelayanan yang baik dan cepat tanpa harus menunggu lebih lama dalam mengantri. Demikian halnya untuk mereka yang bekerja sebagai PNS/TNI/POLRI akan menggunakan rumah sakit

pemerintah, sehingga untuk pasien tersebut akan sedikit sekali untuk berobat dan menebus resep obat. Pekerjaan lain-lain dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner antara lain petani atau buruh. Bekerja atau tidaknya seseorang secara langsung akan mempengaruhi status ekonomi seseorang, sehingga mereka akan memilih pelayanan kesehatan sesuai dengan kemampuan pendapatan. Penghasilan yang rendah juga bisa menjadi penghalang bagi masyarakat dalam mendapatkan akses pelayanan kesehatan atau sarana kesehatan (Ratih dkk., 2018).

6. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner

Tujuan mengukur uji validitas dan reliabilitas suatu alat ukur kuesioner adalah untuk mengetahui ketepatan dan konsistensi serta stabilitas data. Hasil penelitian mengenai uji validitas pemberian informasi obat dapat dilihat pada Tabel 6, uji validitas kepuasan pasien pada Tabel 7, dan uji reliabilitas pada Tabel 8.

Tabel 6. Uji validitas pemberian informasi obat

No.	Indikator Pernyataan PIO	Pearson Correlation	Koefisien Korelasi “r” tabel	Status
1.	Nama obat	0,874	0,361	Valid
2.	Sediaan obat	0,950	0,361	Valid
3.	Dosis obat	0,950	0,361	Valid
4.	Cara pakai obat	0,877	0,361	Valid
5.	Cara penyimpanan	0,881	0,361	Valid
6.	Indikasi obat	0,950	0,361	Valid
7.	Kontra indikasi	0,926	0,361	Valid
8.	Stabilitas obat	0,884	0,361	Valid
9.	Efek samping obat	0,896	0,361	Valid
10.	Interaksi obat	0,874	0,361	Valid
11.	Hal lain yang belum jelas	0,878	0,361	Valid

Tabel 7. Uji validitas kepuasan pasien

No.	Indikator Pernyataan Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	Koefisien Korelasi “r” tabel	Status
1.	Keramahan petugas farmasi	0,869	0,361	Valid
2.	Kecepatan pelayanan obat	0,848	0,361	Valid
3.	Kecepatan pelayanan kasir	0,918	0,361	Valid
4.	Kebersihan ruang tunggu	0,764	0,361	Valid
5.	Ketersediaan obat	0,902	0,361	Valid
6.	Kemampuan petugas	0,902	0,361	Valid
7.	Ketersediaan brosur, leaflet	0,754	0,361	Valid

Berdasarkan Tabel 6 dan 7 untuk uji validitas diperoleh hasil untuk nilai *Pearson Correlation* yang lebih besar dari nilai koefisien korelasi “r” tabel 0,361. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh alat ukur kuesioner dapat dinyatakan valid (Azwar, 2012).

Uji reliabilitas yang digunakan yaitu koefisien reliabilitas *Cronbach’s Alpha*. Koefisien korelasi yang digunakan sebagai instrumen reliabilitas adalah koefisien reabilitas $\geq 0,6$ dianggap reliabel (Azwar, 2012).

Tabel 8. Uji reliabilitas

No	Alat Ukur Pernyataan	Cronbach’s Alpha	Reliabilitas tabel	Status
1.	Kuesioner PIO	0,977	0,6	Reliabel
2.	Kuesioner Kepuasan Pasien	0,934	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil Tabel 8 uji reliabilitas diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* 0,977 dan 0,934. Hal ini menunjukkan bahwa alat ukur reliabel $\geq 0,6$.

7. Analisis Lama Pelayanan resep jadi

Tujuan mengukur analisis lama pelayanan resep jadi adalah untuk mengetahui waktu lama pelayanan resep jadi, dalam penelitian ini dilakukan mulai dari saat pasien menyerahkan resep obat ke depo farmasi hingga obat diterima oleh pasien beserta informasi obat yang diberikan oleh apoteker. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil perhitungan rerata yang dilakukan terhadap 80 orang diperoleh rata-rata waktu tunggu pasien umum untuk pelayanan resep obat jadi sebesar 18,34 menit. Hal ini menunjukkan bahwa lama pelayanan obat jadi yang dilakukan oleh instalasi farmasi rumah sakit X kota Samarinda adalah kategori cepat, berdasarkan indikator waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit termasuk dalam pelayanan penerimaan resep, skrining resep, pemberian harga obat, penyiapan obat, pemberian etiket dan penyerahan obat serta pemberian informasi obat (Kementerian Kesehatan, 2014). Semakin lama waktu menyelesaikan resep dokter maka akan menurunkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan (Rusdiana, 2015).

Tabel 9. Kategori lama pelayanan resep obat jadi

Kategori Penilaian	Frekuensi (n)	Persen (%)
Kurang Cepat	4	5
Cepat	76	95
Total	80	100

Berdasarkan Tabel 9 kategori lama pelayanan resep obat jadi dalam penelitian ini terdapat 2 kategori penilaian, yaitu kurang cepat dan cepat. Dikatakan kategori penilaian kurang cepat apabila pelayanan obat jadi yang diberikan > 30 menit dengan memberikan skor nilai 1, dan dikatakan kategori cepat apabila pelayanan obat jadi yang diberikan ≤ 30 menit dengan memberikan skor nilai 2 (Permatasari, dkk., 2017). Hasil penelitian diperoleh untuk kategori penilaian kurang cepat sebanyak 4 orang atau sebesar 5%, dan kategori penilaian cepat sebanyak 76 orang atau sebesar 95 %. Data tersebut menunjukkan bahwa lama pelayanan resep obat jadi yang diberikan adalah cepat. Berdasarkan hasil tersebut terdapat 76 orang merasa cepat disebabkan karena pelayanan farmasi yang dilakukan mulai dari pengambilan obat, persiapan obat dan penyerahan obat dilakukan oleh orang berbeda, ruang tunggu yang nyaman dan obat diserahkan oleh apoteker. Penelitian yang dilakukan oleh Permatasari dkk. (2017) menyatakan bahwa pelayanan cepat disebabkan karena apoteker yang ramah, mudah senyum, ada keluarga atau kerabat yang diajak mengobrol, sabar dalam menunggu.

8. Analisis Pemberian Informasi Obat

Tujuan mengukur analisis pemberian informasi obat adalah untuk mengetahui pemberian informasi obat yang telah diberikan, dalam penelitian ini dilakukan pada saat pasien mendapatkan obat atas resep obat jadi yang diserahkan oleh apoteker yang disertai dengan pemberian informasi obat secara baik dan benar untuk menghindari

terjadinya kesalahan pada saat pasien meminum obat. Pemberian informasi obat dikategorikan menjadi 2, yaitu kurang cukup dan cukup. Kategori kurang cukup apabila diperoleh jawaban dengan nilai skor total < 22 , dan dikatakan cukup apabila diperoleh nilai skor total ≥ 20 terhadap 11 pernyataan.

Tabel 10. Kategori Pemberian Informasi Obat

Kategori Penilaian	Frekuensi (n)	Persen (%)
Kurang Cukup	23	28,8
Cukup	57	71,2
Total	80	100

Berdasarkan Tabel 10 kategori pemberian informasi obat diperoleh kategori kurang cukup 23 orang atau sebesar 28,8%, dan cukup 57 orang atau sebesar 71,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian informasi obat cukup. Pemberian informasi obat yang dilakukan pada saat obat diserahkan oleh apoteker dan disertai dengan pemberian obat diantaranya mengenai aturan pakai obat, cara penyimpanan, indikasi obat dan efek samping obat dan interaksi obat yang kemungkinan terjadi serta hal-hal lain yang belum dimengerti. Penelitian yang dilakukan oleh Permatasari dkk. (2017) menyatakan bahwa pemberian informasi obat yang diberikan oleh apoteker cukup karena responden merasa bahwa dosis obat, manfaat obat, cara pemakaian obat, lama pemakaian obat, interaksi obat, kontra indikasi obat dan efek samping obat telah diberikan secara lengkap (minimal lebih dari atau sama dengan 5 hal yang disertai dengan dosis obat) telah disampaikan oleh apoteker. Pemberian informasi obat bagi pasien sesungguhnya dipengaruhi oleh berbagai hal diantaranya kondisi kesehatan pasien, status sosial, faktor lingkungan, keluhan, pendapat keluarga dan kepercayaan akan kesehatan itu sendiri (Abdullah, dkk., 2010).

9. Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Tujuan mengukur kepuasan pasien rawat jalan adalah untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan pasien rawat jalan dalam penelitian ini dilakukan dengan mengukur kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi, kepuasan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan yang berorientasi pada kualitas pelayanan. Dalam hal ini termasuk pada lama pelayanan dan pemberian informasi obat yang mereka rasakan pada saat pasien mendapatkan obat atas resep obat jadi yang diserahkan oleh apoteker. Kepuasan pasien dikategorikan menjadi 2, yaitu tidak puas dan puas. Untuk kategori tidak puas apabila pasien menjawab 7 pertanyaan dengan skor total < 14 , sedangkan untuk kategori puas apabila pasien menjawab dengan skor ≥ 14 . Hasil ini dapat dilihat pada Tabel 11.

Tabel 11. Kategori Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan

Kategori Penilaian	Frekuensi (n)	Persen (%)
Tidak Puas	11	13,8
Puas	69	86,2
Total	80	100

Berdasarkan Tabel 11 kategori kepuasan diperoleh hasil tidak puas 11 orang atau sebesar 13,8%, dan kategori puas 69 orang atau sebesar 86,2%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi farmasi adalah puas, sehingga dapat dikatakan bahwa pasien yang menebus resep obat jadi telah mendapatkan pelayanan yang berkualitas dan puas. Pasien merasa puas dengan keramahan serta komunikasi apoteker, pemberian informasi oleh apoteker telah baik, akan tetapi masih terdapat kekurangan karena tidak lengkap, pelayanan resep obat jadi telah berlangsung cepat, obat yang tersedia di instalasi farmasi telah lengkap yang dapat dilihat bahwa apotek tidak mengeluarkan copy resep untuk pasien membeli obat di luar (Permatasari dkk., 2017).

10. Hubungan antara lama pelayanan dengan kepuasan pasien

Tujuan mengukur hubungan antara lama pelayanan dengan kepuasan pasien adalah untuk mengetahui variabel independen dan dependen. Uji bivariat dilakukan antara variabel independen lama pelayanan resep jadi dengan variabel dependen kepuasan pasien umum rawat jalan. Uji analisis bivariat yang dilakukan dengan menggunakan uji *Chi Square* pada program statistik dengan melihat nilai p value $\leq 0,05$ berarti terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen dan dependen, sedangkan bila nilai p value $\geq 0,05$ maka dikatakan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independen dan dependen.

Tabel 12. Hubungan antara lama pelayanan dengan kepuasan pasien

Lama Pelayanan	Kepuasan Pasien				Nilai P
	Tidak Puas	Puas	Total	%	
	N (%)	N (%)	N	N (%)	
Kurang Cepat	2 (50)	2 (50)	4	100	0,031
Cepat	9 (11,8)	67 (88,2)	76	100	
Total	11 (13,8)	69 (86,2)	80	100	

Berdasarkan Tabel 12 diperoleh hasil untuk lama pelayanan kurang cepat dan tidak puas 2 orang atau sebesar 50%, dan pelayanan cepat dan tidak puas 9 orang atau sebesar 11,8%. Untuk lama pelayanan kurang cepat dan puas 2 orang atau sebesar 50% dan pelayanan cepat dan puas 67 orang atau sebesar 88,2%. Hal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan telah cepat dan pasien merasa puas. Berdasarkan data nilai p value yang telah dilakukan uji *Chi Square* ternyata diperoleh hasil uji correlation siq. (2-tailed) sebesar $0,031 \leq 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara lama pelayanan dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurjanah (2016) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Pelayanan resep yang lama akan menurunkan tingkat

kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan resep, akan tetapi untuk pelayanan yang cepat akan meningkatkan kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan resep. Hal ini akan membuat pasien menjadi loyal dan mereka akan kembali untuk mendapatkan pelayanan, bahkan akan menceritakan kepada keluarga atau kerabatnya.

11. Hubungan antara pemberian informasi obat dengan kepuasan

Tujuan mengukur hubungan antara pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien untuk mengetahui variabel independen dan dependen. Uji bivariat antara variabel independen pemberian informasi obat dengan dependen kepuasan pasien umum rawat jalan dilakukan dengan menggunakan uji *Chi Square* yang dapat dilihat pada Tabel 13.

Tabel 13. Hubungan antara pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien

Pemberian Informasi Obat	Kepuasan pasien				Nilai P
	Tidak Puas	Puas	Total	%	
	N (%)	N (%)	N	N (%)	
Kurang Cukup	0 (0)	23 (100)	23	100	0,023
Cukup	11 (19,3)	46 (80,7)	57	100	
Total	11 (13,8)	69 (86,2)	80	100	

Berdasarkan Tabel 13 diperoleh hasil untuk pemberian informasi obat kurang cukup dan tidak puas tidak ada (0 %) dan pemberian informasi obat cukup dan tidak puas 11 orang atau sebesar 19,3%. Untuk pemberian informasi obat kurang cukup dan puas 23 orang atau sebesar 100% dan pemberian informasi obat cukup dan puas 46 orang atau sebesar 80,7%. Hal ini dapat dikatakan bahwa pemberian informasi obat kepada pasien rawat jalan terhadap resep obat jadi adalah puas.

Berdasarkan data nilai p value yang telah dilakukan uji *Chi Square* ternyata diperoleh hasil uji correlation siq. (2-tailed) sebesar $0,023 \leq 0,05$. Hal ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda.

Penelitian yang dilakukan oleh Ekadipta (2019) menunjukkan bahwa kualitas pemberian informasi obat di unit pelayanan obat dengan kualitas kinerja baik dan

memuaskan. Cara pemberian informasi obat kepada pasien harus mudah dimengerti, singkat tetapi jelas, informasi yang tepat dan benar dalam penggunaan obat sangat penting untuk menunjang keberhasilan dalam suatu terapi pengobatan. Pemberian informasi obat juga bermaksud agar pasien mengetahui tujuan serta mematuhi aturan dalam pengobatan yang dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat (Oscar & Jauhar, 2016).

KESIMPULAN

Terdapat hubungan yang signifikan antara lama pelayanan resep obat dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X kota Samarinda dengan diperoleh nilai p value sebesar 0,031. Terdapat hubungan yang signifikan antara pemberian informasi obat dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X kota Samarinda dengan diperoleh nilai p value sebesar 0,023.

UCAPAN TERIMA KASIH

STIKES Dirgahayu Samarinda yang telah memberikan bantuan dana penelitian bagi dosen. UPPM STIKES Dirgahayu Samarinda yang telah mendukung dan memfasilitasi penelitian bagi dosen.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta, Indonesia: Pustaka Pelajar.
- Abdullah, N.A., Andrajati, R., Supardi, S. (2010). Pengetahuan, Sikap dan Kebutuhan Pengunjung Apotek Terhadap Informasi Obat di Kota Depok, *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 13(4), 344-352.
- Ekadipta, Muhammad, S. Muhammad, R.Y. (2019). Kualitas Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak, *PHARMACY: Jurnal Pharmacy Indonesia (Pharmaceutical Journal of Indonesia)*, 16(2), 244-255.
- Febriani, N. (2012). Pemanfaatan Waktu Tunggu Dengan Edukasi Kesehatan. (online) diakses dari <http://m.kompasiana.com>, pada 21 Mei 2018
- Fitriah, N., Nanditya I.F., Satra, W., (2016). Penyebab dan Solusi Lama Waktu Tunggu Pelayanan Obat di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit. (online) diakses pada <http://jkb.ub.ac.id/index.php/jkb/article/view/1634>, pada 28 Mei 2018
- Kementerian Kesehatan. (2009). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 51 tentang Pekerjaan Kefarmasian*, Jakarta, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Kementerian Kesehatan. (2011). *Modul Penggunaan Obat Rasional*, Jakarta, Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Kefarmasian.
- Kementerian Kesehatan. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit*, Jakarta, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Nurjanah, I., Maramis, R.R.F., Engkeng, S. (2016). Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Kepuasan Pasien Di Apotek Pelengkap Kimia Farma Blu Prof. Dr. R.D. Kandou Manado, *PHARMACON Jurnal Ilmiah Farmasi – UNSRAT*, 5(1), 362-370.
- Oscar L. & Jauhar M. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen Farmasi*. Jakarta, Indonesia: Prestasi Pustaka.
- Permatasari, D.W., Larasati, T.A., Novita, C. (2017). Hubungan antara pemberian informasi obat dan lama pelayanan farmasi resep jadi dengan kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Jendral Ahmad Yani, *Jurnal Medula*, 7(4), 88-93.
- Pratiwi, H., Nuryanti, Vitis, V.F., Warsinah, Nia K.S. (2016). Pengaruh edukasi terhadap pengetahuan, sikap dan kemampuan berkomunikasi atas informasi obat, *KARTIKA-Jurnal Ilmiah Farmasi*, 4(1), 10-15.
- Nita, R., Rahayu W., Sri W. (2015). Kualitas Pelayanan Farmasi Berdasarkan Waktu Penyelesaian Resep di Rumah Sakit, *Jurnal Pharmacia*, 5(2), 169-176.
- Notoatmodjo S. (2010). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*, Jakarta, Indonesia: Rineka Cipta.
- Ratih P.S., Aditya M.P.P., Ulfah. M. (2018). Hubungan Pengetahuan dan Kebutuhan Pasien Terhadap Informasi Obat di Apotek Amandit Farma Banjarmasin, *Jurnal Ilmiah Manuntung*, 4(2), 98-105.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&B*, Bandung, Indonesia: Alfabeta.