

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN DIABETES MELLITUS (DM) PADA BEBERAPA  
APOTEK KOMUNITAS DI KOTA PALOPO**

**Abd. Razak**

razakmalengke@yahoo.com  
Stikes Kurnia Jaya Persada Palopo

**Abstrak**

Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker untuk memberikan informasi secara akurat, tidak bias dan terkini kepada pasien. Tujuan penelitian ini untuk melihat pengaruh pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) pada apotek komunitas di Kota Palopo. Penelitian ini dilakukan secara deskriptif non eksperimental yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) pada apotek komunitas di kota Palopo periode Mei 2016.

Hasil penelitian dapat disimpulkan tidak ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) pada apotek di wilayah kota Palopo. Untuk penilaian kepuasan pasien, diperoleh hasil cukup puas pada dimensi *assurance*, pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *emphaty* masuk dalam kategori sangat puas. Pelayanan kefarmasian di apotek komunitas kota Palopo sudah cukup baik, ditunjukkan dengan kehadiran apoteker setiap hari di apotek serta peran aktif apoteker dalam pelayanan kefarmasian.

***Kata Kunci : Pelayanan Informasi Obat, Kepuasan Pasien, Diabetes Melitus (DM).***

**Abstract**

Drug information service was the service activity performed by the pharmacists to provide accurate information, unusual and currently to the patient. The purpose of this study was to see the effect of the drug information service on satisfaction of mellitus diabetic patients at community pharmacy in Palopo City. The research was conducted in non-experimental descriptive with an aim to know whether there was an influence of information services to the satisfaction of mellitus diabetic patients at community pharmacy in Palopo City, Period of May 2016.

This result of study could be concluded that there was not significant effect of the drug information services to the level satisfaction of mellitus diabetic patients at pharmacies in Palopo City. For the assessment of patient satisfaction was quite satisfied with results obtained assurance dimension while dimension of tangibles, reliability, responsiveness and empathy in category of very satisfied. Pharmacy services in the community pharmacy of Palopo City were good enough indicated by the presence of the pharmacist every day and the active role of the pharmacist in pharmacy service.

**Keywords:** *Drug Information Service, Patient Satisfaction, Mellitus Diabetic.*

## PENDAHULUAN

Usaha peningkatan kesehatan masyarakat dapat dilakukan oleh apoteker di Apotek dengan mengaplikasikan konsep pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*). Pelaksanaan pelayanan kefarmasian sudah meliputi kegiatan untuk menganalisis *Drug Related Problems (DRPs)* serta proses penyelesaian masalah tersebut (Setiawan, dkk, 2010)

Kepuasan pasien merupakan salah aspek dalam pelayanan kesehatan. Perilaku dan profesionalisme apoteker dalam memberikan informasi, serta jam buka apotek yang nyaman merupakan beberapa parameter yang mempengaruhi kepuasan pasien. Hal ini disebabkan pasien yang datang ke apotek bukan semata-mata membeli obat, mereka juga membutuhkan saran atas masalah yang berkaitan dengan kesehatan mereka (Setiawan, dkk, 2010)

Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Apoteker untuk memberikan informasi secara akurat,

tidak bias dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, dan profesi kesehatan lainnya (Depkes RI, 2004).

Diabetes Mellitus (DM) merupakan suatu penyakit atau gangguan metabolisme kronis yang ditandai dengan tingginya kadar gula darah disertai dengan gangguan metabolisme karbohidrat, lipid, dan protein sebagai akibat insufisiensi fungsi insulin. Penderita diabetes di Indonesia pada tahun 2000 mencapai 8,4 juta orang menderita diabetes. Jumlah penderita diabetes yang semakin meningkat di Indonesia akan menyebabkan peningkatan penggunaan obat anti diabetes (Putra, 2014).

Harapan hidup penderita diabetes rata-rata 5-10 tahun lebih rendah dan risikonya aka penyakit jantung dan pembuluh (PJP) adalah 2-4 kali lebih besar (Tjay, 2007). Bila DM tidak segera diatasi akan terjadi gangguan metabolisme lemak dan protein, dan resiko timbulnya gangguan mikrovaskular atau makrovaskular meningkat (Gunawan, 2011)

Penelitian serupa pernah dilakukan oleh Didik Setiawan (2010) yang berjudul “ Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek Di Kabupaten Tegal”. Dimana pelayanan kefarmasian di Apotek Kabupaten Tegal sudah cukup baik, ditunjukkan dengan kehadiran dan peran aktif apoteker dalam pelayanan kefarmasian di apotek dan untuk penilaian kepuasan pasien diperoleh hasil sangat puas dan hasil analisisnya yaitu tidak ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan kefarmasian dengan tingkat kepuasan konsumen apotek di Kabupaten Tegal. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien Diabetes Mellitus (DM) Pada Beberapa Apotek Komunitas Di Kota Palopo”.

## **METODOLOGI**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif non eksperimental. Penelitian deskriptif non eksperimental yaitu penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan

keadaan yang sebenarnya berdasarkan data dan fakta yang ditemukan di lapangan berdasarkan observasi terhadap kepuasan pasien

### **Alat dan Bahan**

Alat untuk pengambilan data berupa kuesioner. Kuesioner dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kuesioner yang ditujukan kepada apoteker untuk informasi pelayanan informasi obat serta kuesioner ditujukan kepada 40 pasien diabetes mellitus (DM) untuk memperoleh informasi obat di apotek tersebut untuk selanjutnya dapat dinilai tingkat kepuasan pasien.

Bahan penelitian yaitu jumlah pasien sebanyak 40 pasien diabetes mellitus (DM) dan 4 (Empat) apoteker.

### **Prosedur Penelitian**

Menentukan lokasi tempat penelitian, Menyiapkan alat berupa alat tulis kusioner dan bahan yang merupakan koresponden, Memberikan kuisisioner kepada pasien 40 Pasien diabetes mellitus (DM) dan kepada apoteker untuk masing-masing apotek isi kuisisioner berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No. 1027/Menkes/SK/IX/2004 dan

Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek. kemudian Melakukan observasi secara langsung mengenai kecepatan pelayanan obat, pelayanan sopan dan ramah dan informasi yang jelas. Selanjtnya mengukur tingkat kepuasan pasien berdasarkan hasil kuisisioner yang telah diperoleh dari pasien dan apoteker.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Telah dilakukan penelitian tentang Analisi Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien diabetes mellitus (DM) Pada Beberapa Apotek Komunitas di Kota Palopo pada bulan mei 2016. Penelitian dilakukan dengan menggunakan data primer yang didapat dari kuisisioner dari apoteker dan pasien yang datang ke apotek komunitas di Kota Palopo, Sulawesi Selatan.

Pelayanan Informasi Obat di Apotek dan data kepuasan pasien akan dilakukan uji korelasi statistik untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien, sehingga akan diketahui apakah pelaksanaan pelayanan informasi obat yang baik atau buruk dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Responden diperlukan untuk melihat variasi populasi yang mungkin akan mempengaruhi hasil penelitian. Responden yang dimaksud dalam penelitian ini adalah apoteker dan konsumen/ pasien yang ditemui ketika membeli obat di apotek.

**Tabel 1. Data Demografi Apoteker**

No	usia	Jabatan di apotek	Pengalaman	Pekerjaan lain	i-frekuensi	lama kerja
		Apokeker Pengelola				
1	28 th	Apotek (APA) Apokeker Pengelola	> 5 Tahun	Tidak ada	Setiap hari	3-5 Jam
2	32 th	Apotek (APA) Apokeker Pengelola	> 5 Tahun	Tidak ada	Setiap hari	3-5 Jam
3	35 th	Apotek (APA) Apokeker Pengelola	> 5 Tahun	Ada	Setiap hari	3-5 Jam
4	37 th	Apotek (APA)	> 5 Tahun	Ada	Setiap hari	3-5 Jam

Pada tabel 1 terlihat semua apotek yang dijadikan tempat penelitian dipimpin oleh seorang apoteker dalam usia produktif. Dari empat apoteker hanya ada dua yang

memiliki pekerjaan lain yaitu sebagai dosen. Apoteker dipilih sebagai responden karena sebagai alat ukur pemahaman terhadap adanya standar pelayanan kefarmasian di apotek khususnya pelayanan informasi obat.

**Tabel 2. Informasi Obat yang diberikan Apoteker kepada Pasien**

No	Informasi obat Yang diberikan apoteker kepada pasien	Apotek A	Apotek B	Apotek C	Apotek D
1	Khasiat obat	Selalu	selalu	Selalu	Selalu
2	Dosis obat	Selalu	selalu	Selalu	Selalu
3	Cara pemakaian	Selalu	selalu	Selalu	Selalu
4	Frekuensi pemakaian	Selalu	selalu	Selalu	Selalu
5	Waktu pemakaian	Selalu	selalu	Selalu	Selalu
6	Lama pemakaian	Selalu	selalu	selalu	Selalu
7	Efek samping obat	Jarang	Jarang	Jarang	Jarang
8	Cara pembuangan sisa obat	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah	Tidak pernah
9	Aktivitas yang harus dihindari	Sering	Jarang	Jarang	Jarang
10	cara penyimpanan	Jarang	Jarang	Jarang	Jarang
11	makanan/ minuman yang harus dihindari	Selalu	Jarang	Jarang	Jarang

Aspek informasi obat telah dilaksanakan oleh apoteker dengan cukup baik. Dalam peraturan perundang-undangan disebutkan bahwa apoteker di apotek wajib

memberikan informasi yang berkaitan dengan penggunaan obat yang diserahkan kepada pasien. Penggunaan obat secara tepat, aman, dan rasional. Informasi jarang

diberiikan oleh apoteker adalah efek samping obat, cara penyimpanan, aktivitas yang harus dihindari dan makanan/ minuman yang harus dibatasi. Hal ini apoteker telah memberikan informasi obat kepada pasien dengan atau tanpa resep dengan baik.

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di

apotek, penilaian kepuasan pasien dilakukan dengan membandingkan skor rata-rata harapan dari pasien terhadap tiap indikator kepuasan pasien yang meliputi tanggapan (*responsiviness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangibles*).

**Tabel 3. Kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek**

N o	Pelayanan kefarmasian	Kepuasan pasien	Interprestasi
1	Apotek dalam kondisi baik dan kebersihan setiap ruangan di apotek ( <i>tangibles</i> )	0,86	Sangat puas
2	Apoteker mampu memberikan penjelasan tentang penggunaan obat ( <i>reliability</i> )	1,6	Sangat puas
3	Karyawan apotek mampu mengatasi keluhan pasien ( <i>assurance</i> )	0,72	Cukup puas
4	Karyawan apotek selalu cepat dan merespon keinginan pasien ( <i>responsiveness</i> )	0,89	Sangat puas
5	Karyawan apotek memberikan pelayanan informasi obat tanpa memandang status pasien ( <i>emphaty</i> )	0,95	Sangat puas

Pada indikator *tangibles*, pasien merasa sangat puas terhadap keadaan apotek yang dalam kondisi baik serta kebersihan apotek yang terjaga agar dapat memberikan pelayanan dengan baik. Pada indikator *realibility*, dapat disimpulkan bahwa pasien juga merasa sangat puas terhadap keberadaan apoteker serta pelayanan yang apoteker berikan kepada pasien mengenai informasi obat. Pada indikator *assurance*,

karyawan apotek yang mampu mengatasi keluhan pasien dengan baik di apotek termasuk dalam kategori cukup puas.

Pada indikator *emphaty*, perhatian yang diberikan karyawan apotek dalam pengobatan maupun pelayanannya juga masuk dalam kategori sangat baik. Hal ini memberikan makna bahwa apoteker dan karyawan apotek kota Palopo memiliki kepedulian yang tinggi

terhadap pasien. Sikap *emphaty* yang diberikan karyawan apotek dapat membuat pasien merasa puas dengan pelayanan kefarmasian di apotek yang kunjunginya.

Pada indikator *responsiveness*, pasien juga dapat merasa sangat puas terhadap kecepatan merespon keinginan pasien tentang informasi obat. Dalam hal ini yang dikonsumsi pasien adalah satu paket pelayanan kefarmasian di apotek yang bervariasi antar individu. Keadaan ini juga didorong oleh kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian di apotek yang senantiasa berbeda satu sama lain dan berkembang dari waktu ke waktu.

Berdasarkan hipotesis yang diajukan maka dapat digunakan analisis korelasi untuk menyelidiki ada atau tidaknya hubungan antara dua variabel X dan variabel Y. Dalam Tabel 4. Frekuensi Jawaban Responden

penelitian ini ditunjukkan hubungan antar peyanaan informasi obat dengan kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) di Kota Palopo. Hasil analisis korelasi *pearson product moment* memberikan nilai signifikan sebesar 0,369. Berdasarkan nilai ini maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi obat di Kota palopo tidak mempengaruhi kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) yang datang ke apotek tersebut. Taraf signifikan ( $\alpha$ )=0,05 r tabel dengan dk=4-2 = 2 adalah 0,950. Kriteria pengujian, jika  $-r \text{ tabel} \leq +r \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dibandingkan r hitung dengan r tabel, r hitung ( $0,369 \leq r \text{ tabel} (0,950)$ ), jadi  $H_0$  diterima.

Tabel frekuensi pasien	sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas	Sangat tidak puas
<i>Tangibility 1</i>	8	31	1	0	0
2	4	16	16	4	1
3	9	21	6	2	0
4	6	29	3	0	0
5	5	31	3	0	1
6	7	27	4	1	1
<i>Reliability 1</i>	5	20	13	2	0
2	5	26	8	1	0
3	4	18	15	3	0
4	4	25	10	0	1

<i>Assurance</i> 1	6	29	5	0	0
2	11	23	6	0	0
3	4	24	11	1	0
4	8	22	10	0	0
<i>Responsiviness</i> 1	8	21	11	0	0
2	5	23	12	0	0
3	9	23	8	0	0
<i>Emphaty</i> 1	9	25	6	0	0
2	4	28	8	0	0
3	4	24	11	1	0
Kepuasan Pasien	SP	P	KP	TP	STP
1	7	29	3	1	0
2	10	25	4	1	0
3	7	28	4	1	0

Dari tabel 4, masih banyak pasien yang kurang puas terhadap pelayanan apotek, terutama pada indikator bukti fisik (*tangibles*) yaitu tentang teknologi yang dipakai apotek belum memadai dalam melakukan memberikan perhatian kepada pasien dalam pelayanan konsultasi dan informasi obat. Pada indikator jaminan (*assurance*) masih banyak pasien yang kurang puas pada masih banyak pasien yang kurang puas pada apoteker yang kurang pegawai apotek yang belum mampu

### KESIMPULAN

Pelayanan kefarmasian di apotek komunitas Kota palopo sudah cukup baik, ditunjukkan dengan kehadiran apoteker setiap hari dan peran aktif

informasi obat. Pada indikator kehandalan (*reliability*), mengatasi keluhan sedangkan pada indikator tanggap (*responsiveness*) pegawai kurang tanggap dan cepat dalam mengatasi permintaan pas dalam pelayanan kefarmasian. Untuk penilaian kepuasan pasien, diperoleh hasil cukup puas pada indikator *assurance*, sedangkan pada indikator *tangibles*, *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* masuk dalam kategori sangat puas. Hasil analisis dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien diabetes mellitus (DM) pada apotek di wilayah Kota palopo.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Anjaryani, Wike Diah, 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*. Semarang: Universitas Diponegoro.
2. Direktorat Bina Farmasi Komunitas dan Klinik Departemen Kesehatan, 2006. *Pedoman Konseling Pelayanan Kefarmasian di sarana Kesehatan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Kefarmasian dan Alat Kesehatan.
3. Departemen Kesehatan RI, 2004. Kesehatan RI.
4. Gunawan, Sulistia G. 2011. *Farmakologi dan Terapi Edisi V*. Jakarta: UI Press.
5. Martin, B, 2005. *Quality Costumer Service*. Jakarta: Penerbit PPM.
6. Poniman, Budi, 2010. *Pengaruh Dimensi Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit di Kabupaten Sukoharjo*. Surakarta. STIE AUB Surakarta.
7. Putra. Febrian Darma. 2014. *Uji Aktivitas Antidiabetes Ekstrak daun Wani (Mangira caesia) Pada Mencit Yang Diinduksi Streptozotocin*. Surakarta: Fakultas Teknologi Universitas Atma Jaya Surakarta.
8. Saladin, Djaslim, 2004. *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengendalian*. Bandung: CV Linda Karya.
9. Setiawan, Didik, Hasanmihardja Moeslich dan Manatir Ashief, 2010. *Pengaruh Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen Apotek di Kabupaten tegal*.
10. Tjay, Tan Hoan dan Raharja, Kirana. 2007. *Obat-Obat Penting*. Jakarta : Dirjen POM

