

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP
KEPUASAN PESERTA ASKES RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PURBALINGGA**

***Indri Hapsari, Iskandar Sudirman, Kristy Yulina Vita**

Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Purwokerto,

Jl. Raya Dukuhwaluh, PO Box 202, Purwokerto 53182

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Purbalingga. Penelitian ini merupakan studi kasus yang dilakukan dengan menggunakan metode survei dalam mengumpulkan datanya. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah sebanyak 47 responden. Data diolah dengan analisis regresi dengan tingkat kepercayaan 95%, sedangkan uji F dilakukan untuk menguji tingkat signifikansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan di RSUD Purbalingga

Kata kunci: kualitas pelayanan informasi obat, kepuasan, pasien Askes rawat jalan, RSUD Purbalingga

ABSTRACT

The purpose of this research was to evaluate the influence of drug information service quality to satisfaction of Askes out patient. Data for this research was collected by survey method. This research used 47 respondents. The data were analyzed by regression analysis at 95% confidential level. F-test was performed to evaluate significances of the data. The results of this research showed that drug information service affected significantly to satisfaction of out patient Askes at Purbalingga hospital.

Key words: *quality of drugs information service, satisfaction, Askes out patient, Purbalingga public hospital*

PENDAHULUAN

Perilaku penggunaan obat oleh penderita, dimungkinkan sangat dipengaruhi oleh tingkat informasi yang

diterima oleh pasien mengenai obat yang dipergunakannya. Dengan demikian, dapat dipahami mengapa ada

asumsi bahwa kualitas informasi yang mengiringi penggunaan suatu obat sama pentingnya dengan kualitas obat itu sendiri. Informasi merupakan bagian dari komunikasi, dimana komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi dan pemberian pengertian dari seseorang kepada orang lain (Davis dalam Taufik, 2002). Suatu obat yang penggunaannya tidak disertai informasi yang tepat, akan menyebabkan tidak tercapainya sasaran terapi bahkan sangat mungkin justru terjadi efek yang merugikan seperti keracunan dan timbulnya efek samping obat. (Handoko, 1989)

Rumah sakit dalam tugas sehari-hari melaksanakan berbagai pelayanan, seperti pelayanan obat bebas dan bebas terbatas, pelayanan resep dokter dan pelayanan kesehatan lainnya dan juga sebagai tempat pelayanan kefarmasian dalam pemberian informasi tentang obat. Permenkes No. 922/Menkes/Per/X/1993 menyatakan bahwa dalam bidang pelayanan kefarmasian meliputi antara lain pembuatan, pengelolaan, peracikan, pengubahan bentuk campuran, penyimpanan, dan penyerahan obat atau

bahan obat, pengadaan, penyimpanan, dan penyerahan perbekalan farmasi lainnya yang diberikan kepada dokter dan tenaga kesehatan lainnya maupun kepada masyarakat, pengamatan, dan pelaporan informasi mengenai khasiat, keamanan dan atau bahaya mutu obat dan perbekalan farmasi lainnya. Ditegaskan bahwa pelayanan informasi wajib didasarkan pada kepentingan masyarakat. (Depkes RI, 1993) Informasi yang diterima pasien mengenai obat dengan resep hanya bisa diperoleh dari dokter dan petugas penyerah obat di Instalasi Farmasi. Tanggung jawab terbesar mengenai informasi berada di Instalasi Farmasi sebagai komponen pelayanan kesehatan terakhir yang berinteraksi dengan pasien yang menerima obat. Informasi obat bebas dan obat bebas terbatas dapat diperoleh dari berbagai sumber antara lain media elektronika, leaflet, brosur dan sebagainya.

Analisis terhadap konsumen perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang dilakukan oleh pihak RSUD Purbalingga, khususnya pelayanan bagi peserta Askes rawat jalan. Peserta Askes adalah

peserta yang harus membawa premi secara teratur dan dana tersebut kemudian dapat digunakan untuk membantu menanggung beban biaya pengobatan yang diperlukan. (Hidayat, 2005)

Kepercayaan dan kepuasan pasien adalah mutlak dan penting bagi rumah sakit dalam menghadapi persaingan yang semakin berat. Berdasarkan hal tersebut di atas maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis lebih jauh tentang Pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan di RSUD Purbalingga, sehingga hal yang sebenarnya diinginkan konsumen peserta Askes rawat jalan di RSUD Purbalingga untuk kepuasan dalam pelayanan informasi obat dapat diketahui sebagai bahan pertimbangan bagi peningkatan kualitas pelayanan informasi obat.

METODOLOGI PENELITIAN

Batasan Operasional

1. Kepuasan konsumen adalah suatu perasaan konsumen terhadap

pelayanan yang diberikan yang memenuhi harapan dan keinginannya pada RSUD Purbalingga. Kepuasan konsumen diukur dengan indikator sebagai berikut: a) tingkat pemenuhan harapan terhadap kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan; b) tingkat pemenuhan harapan terhadap kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan sesuai dengan yang telah dijanjikan (*reliability*); c) tingkat pemenuhan harapan terhadap kemampuan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan sebaik mungkin (*responsiveness*); d) tingkat pemenuhan harapan terhadap pengetahuan dan kesopansantunan serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya para pasien (*assurance*); e) tingkat pemenuhan harapan terhadap perhatian yang tulus dari petugas yang diberikan serta adanya kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi.

2. Kualitas pelayanan obat adalah pelayanan informasi yang mengiringi suatu obat yang berkaitan dengan prinsip penggunaan obat yang rasional. Indikator yang digunakan adalah: a) tingkat informasi tentang jenis obat; b) tingkat informasi tentang indikasi obat; c) tingkat informasi tentang cara pemakaian obat; d) tingkat informasi tentang dosis obat; e) tingkat informasi durasi (lama pemakaian); f) tingkat informasi tentang frekuensi pemakaian; g) tingkat informasi tentang efek samping obat; h) tingkat informasi tentang obat lain yang harus dihindari; i) tingkat informasi tentang cara penyimpanan; j) tingkat informasi tentang aktivitas yang harus dihindari..

Prosedur Penelitian

Persiapan

Penelitian ini merupakan studi kasus yang dilakukan dengan menggunakan metode survei dalam pengumpulan datanya. Dalam penelitian survei, informasi dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner.

Kuisisioner dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian, yaitu kuisisioner mengenai kualitas pelayanan informasi obat dan kuisisioner mengenai kepuasan konsumen peserta Askes. Kedua kuisisioner tersebut menggunakan skala Likert dengan interval 1 sampai dengan 5, yaitu: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Sugiyono, 2003). Pernyataan dalam kuisisioner kualitas pelayanan informasi obat adalah sebagai berikut: 1) Petugas memberikan informasi kepada saya tentang jenis obat yang diberikan; 2) Petugas dalam memberikan informasi kepada saya tentang indikasi obat sudah baik; 3) Petugas dalam memberikan informasi kepada saya tentang pemakaian obat sudah baik; 4) Petugas dalam memberikan informasi kepada saya tentang dosis obat yang dikonsumsi sudah baik; 5) Petugas dalam memberikan informasi kepada saya tentang durasi (lama pemakaian) obat sudah baik; 6) Petugas dalam memberikan informasi kepada saya tentang frekuensi pemakaian obat sudah baik; 7) Petugas dalam memberikan informasi kepada saya tentang efek

samping obat yang saya konsumsi sudah baik; 8) Petugas dalam memberikan informasi kepada saya tentang obat lain yang harus dihindari apabila saya minum obat yang didapat sudah baik.; 9) Petugas dalam memberikan informasi kepada saya tentang cara penyimpanan obat sudah baik; 10) Petugas dalam memberikan informasi kepada saya tentang aktivitas yang harus dihindari apabila saya mengkonsumsi obat sudah baik.

Sedangkan pernyataan kuisioner kepuasan konsumen peserta Askes sebagai berikut: 1) Pelayanan yang diberikan mulai dari proses administrasi sampai diterimanya hasil sesuai harapan saya; 2) keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan informasi obat sesuai dengan harapan saya; 3) Ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan informasi obat sesuai dengan harapan saya; 4) Fasilitas peralatan yang tersedia untuk pelayanan informasi obat sudah sesuai dengan harapan saya; 5) Sikap sopan santun dan keramahan petugas selama ini sudah sesuai dengan harapan saya; 6) Petugas dapat memberikan keterangan yang informative kepada saya tentang

obat yang diberikan; 7) Petugas cepat tanggap terhadap pelayanan obat; 8) Keluhan saya selama menunggu obat ditanggapi dengan cepat; 9) Petugas memberikan waktu yang cukup bagi saya dalam menjelaskan suatu obat; 10) Saya mendapatkan informasi tentang obat dari petugas dengan mudah; 11) Petugas yang ada sudah memahami kebutuhan dan keinginan saya; 12) Penjelasan yang diberikan petugas dapat saya mengerti dengan mudah

Pengujian

Pada tahap ini, penulis melakukan pengujian terhadap kuisioner yang telah dibuat. Pengujian kuisioner meliputi uji validitas dan uji reliabilitas terhadap 30 responden, kemudian diolah dengan bantuan program *Statistical Product & Service Solutions (SPSS) for Windows Release 10*.

Penelitian

Penelitian mengambil lokasi di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Purbalingga, sedangkan waktu penelitian dalam pengambilan sampel adalah bulan April 2005. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien pada Klinik Penyakit Dalam Rawat Jalan di

RSUD Purbalingga yang berjumlah 1383 pasien (data bulan Januari sampai dengan Maret 2005). Data peserta Askes rawat jalan pada Klinik Penyakit Dalam di RSUD Purbalingga dari bulan Januari sampai dengan Maret 2005 adalah 141 pasien. Untuk penentuan jumlah sampel minimum digunakan rumus Nawawi (1998), sehingga didapatkan sample sejumlah 46 pasien.

Pengolahan data

Pada tahap ini, pengolahan data diperoleh dari hasil pengumpulan kuisioner yang telah diisi oleh responden/pasien kemudian diolah dengan bantuan program *Statistical Product & Service Solutions (SPSS) for Windows Release 10*. Untuk analisis hasil menggunakan analisis regresi linier sederhana, yaitu metode statistika untuk menentukan besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan informasi obat terhadap variabel kepuasan konsumen serta uji F untuk menguji tingkat signifikansi pengaruh variabel kualitas pelayanan informasi obat terhadap variabel kepuasan konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagian besar responden pada penelitian ini berusia diatas 40 tahun, karena pada umumnya orang yang berusia di atas 40 tahun lebih mudah terkena penyakit (Tabel 1.). Bila dilihat dari hasil diagnosa, penyakit yang diderita responden adalah gastritis, *primary hyper, unspecified appendisitis, unspecified diabetes mellitus* dan sebagian tidak terdeteksi jenis penyakit yang dideritanya (Tabel 2.).

Tabel 3-5. menunjukkan hasil uji validitas dan reliabilitas. Dari pengujian tersebut semua pernyataan dalam kuisioner adalah valid dan reliabel karena semua nilai dari pernyataan tersebut mempunyai nilai yang lebih besar dari r tabel ($r_{\text{tabel}} = 0,376$), baik untuk nilai r hitung maupun nilai reliabilitas (α).

Tabel 1. Jumlah responden berdasarkan usia

Usia	Jumlah	Prosentase (%)
< 30 tahun	2	4
30 – 40 tahun	2	4
> 40 tahun	43	82
Total	47	100

Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan diagnosa

Diagnosa	Jumlah	Prosentase (%)
Gastritis	19	40
<i>Essential (Primary) Hyper</i>	4	9
<i>Unspectrumed Appendicitis</i>	1	2
<i>Unspectrumed Diabetes Mellitus</i>	1	2
Tak terdeteksi	22	47
Total	47	100

Tabel 3. Uji validitas kualitas pelayanan informasi obat dan kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan

Variabel	Item	r hitung	Variabel	Item	r hitung
Kualitas pelayanan Informasi obat	Soal 1	0,540	Kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan	Soal 1	0,644
	Soal 2	0,647		Soal 2	0,578
	Soal 3	0,662		Soal 3	0,588
	Soal 4	0,675		Soal 4	0,589
	Soal 5	0,693		Soal 5	0,575
	Soal 6	0,560		Soal 6	0,569
	Soal 7	0,685		Soal 7	0,620
	Soal 8	0,660		Soal 8	0,627
	Soal 9	0,674		Soal 9	0,629
	Soal 10	0,708		Soal 10	0,576
				Soal 11	0,597
				Soal 12	0,673

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan informasi obat dan kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan

Variabel	Nilai reliabilitas (α)	Variabel	Nilai reliabilitas (α)
Kualitas pelayanan Informasi obat	0,845	Kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan	0,855

Tabel 5. Skor jawaban responden variabel kualitas pelayanan informasi obat (X₁)

No.	Keterangan	Skor	Frekuensi	Total	Prosentase
1.	Sangat setuju	5	76	380	21,74
2.	Setuju	4	226	904	51,71
3.	Kurang setuju	3	128	384	21,97
4.	Tidak setuju	2	40	80	4,58
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total				1748	100

Tabel 6. Skor jawaban responden variabel kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan (Y)

No.	Keterangan	Skor	Frekuensi	Total	Prosentase
1.	Sangat setuju	5	82	410	19,96
2.	Setuju	4	244	976	47,52
3.	Kurang setuju	3	192	576	28,04
4.	Tidak setuju	2	46	92	4,48
5.	Sangat tidak setuju	1	-	-	-
Total				1748	100

Tabel 7. Hasil analisis regresi linier

Variabel	B	R ²	Standar Deviasi Y (Sy)	Standar Error Estimasi (SEst)	F hitung
X ₁	0,977	0,646	5,208	3,132	82,246
Konstanta	7,373				

Peran variabel kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan RSUD Purbalingga dapat dilihat pada Tabel 6. Jumlah peserta Askes rawat jalan yang menjadi sampel sebanyak 47 responden, dengan instrumen penelitian sebanyak 10 pernyataan dengan interval skor mulai dari 1 sampai 5. Atas dasar tersebut maka skor kriteria maksimal yang didapat adalah 250 (= 47x10x5). Dari

hasil penelitian jumlah nilai variabel kualitas pelayanan informasi obat (X₁) sebanyak 1748. Dengan demikian prosentase kualitas pelayanan informasi obat adalah 73,48%. Variabel kepuasan konsumen diukur melalui 12 pernyataan, dengan interval skor mulai dari 1 sampai 5. Atas dasar tersebut maka skor kriteria maksimal yang didapat adalah 2820 (= 47x12x5) Dari hasil penelitian jumlah nilai variabel kepuasan konsumen peserta Askes

rawat jalan (Y) sebanyak 2054. Dengan demikian prosentase kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan adalah 72,84%.

Hasil analisa dengan menggunakan regresi sederhana menghasilkan persamaan:

$$Y = 7,373 + 0,977X_1$$

Persamaan ini artinya jika variabel kualitas pelayanan informasi obat (X_1) sama dengan 0 maka variabel kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan (Y) akan sebesar 7,373, sehingga untuk menjaga agar kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan RSUD Purbalingga tetap baik maka dibutuhkan adanya kualitas pelayanan informasi obat. Jika variabel kualitas pelayanan informasi obat (X_1) berubah sebesar satu satuan, maka akan berakibat berubahnya variabel kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan (Y) sebesar 0,977. Pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan adalah positif, artinya jika kualitas pelayanan informasi obat yang diterapkan semakin baik maka kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan RSUD Purbalingga akan

meningkat. Sebaliknya jika kualitas pelayanan informasi obat yang dijalankan rendah maka kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan RSUD Purbalingga juga akan menurun.

Hasil perhitungan menunjukkan S_y sebesar 5,208 dan SE_{est} sebesar 3,132 terbukti bahwa $S_y > SE_{est}$ sehingga ketepatan prediksi dari persamaan regresi diatas dapat terpenuhi. Derajat korelasi sebesar 0,804 berarti harga ini mendekati harga 1, jadi ada hubungan antara variabel kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan. Sedangkan dari hasil perhitungan korelasi determinasi (R^2) dapat diketahui bahwa kontribusi yang diberikan variabel kualitas pelayanan pelayanan informasi obat terhadap kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan di RSUD Purbalingga adalah sebesar 0,646 atau 64,60% sedangkan sebesar 0,354 atau 35,40% diberikan oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti.

Untuk menguji tingkat signifikansi antara kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan

adalah uji F. Dari hasil perhitungan diperoleh F hitung sebesar 82,246 dan F tabel (95%) sebesar 4,06 sehingga F hitung > F tabel, artinya kualitas pelayanan informasi obat mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan di RSUD Purbalingga.

KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan informasi obat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen peserta Askes rawat jalan di RSUD Purbalingga.
2. Kualitas pelayanan informasi obat terhadap peserta Askes rawat jalan di RSUD Purbalingga memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI. 1993. *Paket Kebijakan Pemerintah 23 Oktober 1993 Bidang Farmasi*. Depkes RI, Jakarta. Hal. 3.
- Handoko, T.H. 1989. *Manajemen*. BPFE. Yogyakarta. Hal. 272-274.
- Hidayat, R. 2005. *Masyarakat Miskin Harus Punya Jaminan Sosial*. CV. Alfabeta, Bandung. Hal. 1.
- Nawawi, H. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gadjah Mada University Press, Yogyakarta. Hal. 149-151.
- Sugiyono. 2003. *Statistik untuk Penelitian*. CV Alfabeta, Bandung. Hal. 213-264.
- Taufiq, A. 2002. *Korelasi dan Analisis Regresi Ganda*. Nur Cahaya, Yogyakarta. Hal.188.