

## KARAKTERISTIK DEMOGRAFI TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DEPO RAWAT JALAN RUMAH SAKIT X RANTAU

### *Demographic Characteristics Level of Satisfaction with Drug Information Services Outpatient Depot at X Rantau Hospital*

Evy Dharmayati<sup>1\*</sup>, Lisa Sunarti<sup>1</sup>, Esty Restiana Rusida<sup>1</sup>, Karunita Ika Astuti<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Farmasi, Universitas Borneo Lestari, Banjarbaru, Indonesia

\*Corresponding author: [edharmayati@gmail.com](mailto:edharmayati@gmail.com)

#### Info Artikel

Diterima:

06 Februari 2025

Direvisi:

10 Februari 2025

Dipublikasikan:

11 Februari 2025

#### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 30 Tahun 2022, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh perspektif dan evaluasi mereka terhadap layanan yang diterima. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) informasi obat di Depo Rawat Jalan RSUD X Rantau. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan pada sampel penelitian, sebelum kuesioner diberikan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Sebanyak 30 responden dari Puskesmas Tapin Utara dipilih untuk mengikuti penelitian kuesioner. Data yang terkumpul akan diolah dengan menggunakan perangkat lunak SPSS. Karakteristik demografi pasien Depo Rawat Jalan Rumah Sakit X Rantau didominasi oleh wanita (73%), kelompok usia dewasa 18–59 tahun (86%), serta tingkat pendidikan menengah (SMP/SMA/Sederajat) sebanyak 48%. Pekerjaan yang paling banyak ditemukan adalah ibu rumah tangga (30%), dengan 24% responden belum atau tidak berpenghasilan. Sebanyak 57% responden menyatakan sangat senang terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO), sementara 43% menyatakan cukup senang, dan tidak ada responden yang merasa tidak puas atau sangat tidak puas. Analisis hubungan menunjukkan bahwa tingkat pendidikan ( $p = 0,005$ ) dan jenis pekerjaan ( $p = 0,043$ ) memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan PIO, sedangkan jenis kelamin ( $p = 0,286$ ), usia ( $p = 0,067$ ), dan pendapatan ( $p = 0,079$ ) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan.

**Kata kunci:** Kepuasan, Pelayanan, Depo, Rumah Sakit

#### ABSTRACT

Patient satisfaction is an important factor in evaluating the quality of services provided by health care facilities. According to the Minister of Health of the Republic of Indonesia Regulation No. 30 of 2022, patient satisfaction influenced by their perspective and evaluation of the services they receive. This study aims to measure the level of patient satisfaction with Drug Information Service Satisfaction for drug information at the Outpatient Depot of RSUD X Rantau. This study cross-sectional survey technique and qualitative prospective observational research, research variables were evaluated simultaneously used a questionnaire as a data collection tool. In accordance with the inclusion and exclusion criteria determined for the research sample. A total of 30 respondents were selected to take part in the questionnaire study. The demographic characteristics of patients are dominated by women (73%), the adult age group 18–59 years (86%), and the secondary education level is 48%. Majority of them was housewives (30%), with 24% of respondents not earning an income. As many as 57% of respondents stated that they were very happy with the Drug Information Service, while 43% stated that they were quite happy, and no respondents felt dissatisfied or very dissatisfied. Relationship analysis shows that education level ( $p = 0.005$ ) and type of work ( $p = 0.043$ ) have a significant relationship with the level of patient satisfaction with PIO services, while gender ( $p = 0.286$ ), age ( $p = 0.067$ ), and income ( $p = 0.079$ ) does not show a significant relationship.

**Keywords:** Satisfaction, Service, Depot, Hospital



This is an open access article under the [CC BY-NC 4.0 license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## PENDAHULUAN

Apoteker memiliki peran penting dalam menyediakan informasi yang tidak bias, dinilai secara kritis, dan berbasis bukti kepada masyarakat, pasien, serta profesional kesehatan lainnya terkait penggunaan obat-obatan melalui Layanan Informasi Obat (PIO). Informasi yang disampaikan mencakup berbagai jenis obat, termasuk obat resep, obat bebas (OTC), obat bebas terbatas, dan obat herbal. Rincian informasi yang diberikan meliputi dosis, bentuk sediaan, formulasi unik, rute dan metode pemberian, farmakokinetik, farmakologi, terapi dan alternatifnya, khasiat, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, stabilitas, ketersediaan, harga atau Harga Eceran Tertinggi (HET), serta karakteristik fisik atau kimia lainnya (Kemenkes RI No. 34 Tahun 2021).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian, standar ini berfungsi sebagai acuan dan pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan kefarmasian yang optimal. Standar pelayanan kefarmasian mencakup pelayanan kefarmasian klinis, termasuk PIO, serta pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai. Implementasi standar ini diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian serta kepuasan pasien dalam menerima layanan yang dibutuhkan.

Kepuasan pasien merupakan faktor penting dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 30 Tahun 2022, kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh perspektif dan evaluasi mereka terhadap layanan yang diterima. Kepuasan ini dipengaruhi oleh berbagai aspek, termasuk ketersediaan informasi obat, responsivitas tenaga kefarmasian, serta kejelasan informasi yang disampaikan.

RSUD X Rantau, yang berlokasi di Jalan Terantang RT. 13 RW. 04 Desa Bitahan, Kecamatan Lokpaikat, Kabupaten Tapin, merupakan rumah sakit tipe C milik Pemerintah Kabupaten Tapin. Berdiri sejak tahun 1983, rumah sakit ini memiliki instalasi kefarmasian yang terdiri dari satu depo IGD, satu depo rawat inap, satu depo

rawat jalan, serta satu gudang instalasi kefarmasian. Terdapat 38 orang apoteker di rumah sakit ini, termasuk satu apoteker kepala, 25 tenaga teknis kefarmasian, 9 orang apoteker, dan 3 orang tenaga administrasi yang bertugas dalam pengelolaan dan pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Penelitian oleh Rahmah (2024) mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap Layanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Alifa Farma menunjukkan bahwa skor kepuasan pasien rata-rata berada dalam kategori senang, yaitu sebesar 79,9%. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien meliputi bukti fisik, ketergantungan, daya tanggap, kepastian, dan empati. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Fitriah *et al.*, (2022) di Kabupaten Barabai menunjukkan bahwa 14,1% responden menilai layanan informasi obat di apotek sebagai baik, sedangkan 84,9% menilainya cukup baik. Studi tersebut juga menemukan adanya korelasi antara persepsi konsumen tentang layanan informasi obat dengan karakteristik sosiodemografi, khususnya jenis kelamin.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan melalui wawancara dengan Kepala Instalasi Farmasi RSUD X Rantau, ditemukan bahwa belum ada penelitian yang membahas hubungan antara karakteristik demografi pasien rawat jalan dengan tingkat kepuasan terhadap Layanan Informasi Obat. Studi pendahuluan melalui wawancara dengan beberapa pasien dengan karakteristik demografi yang berbeda menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap layanan informasi obat. Ketidakpuasan ini disebabkan oleh panjangnya antrean dan keterbatasan jumlah petugas penyerahan obat, yang hanya terdiri dari dua orang untuk menangani sekitar 3000 lembar obat setiap bulannya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) informasi obat di Depo Rawat Jalan RSUD X Rantau.

## METODE

### Waktu dan Tempat

Penelitian dilakukan selama 1 (satu) bulan yaitu pada tanggal 1 September s/d 30 September

2024, tempat penelitian yaitu Depo Rawat Jalan Rumah Sakit X Rantau Kabupaten Tapin.

### Metode

Metode penelitian menggunakan *Ethical clearance* diperlukan untuk memastikan bahwa penelitian telah mematuhi asas-asas keadilan (justice), beneficence (memberikan manfaat kepada orang lain), dan nonmal beneficence (merugikan orang lain). Surat permohonan persetujuan etik akan disiapkan di Komite Etik Universitas Sari Mulia di Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang ditetapkan pada sampel penelitian, sebelum kuesioner diberikan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Sebanyak 30 responden dari Puskesmas Tapin Utara dipilih untuk mengikuti penelitian kuesioner. Data yang terkumpul akan diolah dengan menggunakan perangkat lunak SPSS.

Pengolahan data dalam penelitian Karakteristik Demografi Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Depo Rawat Jalan Rumah Sakit X Rantau dilakukan melalui beberapa tahap sistematis untuk memastikan validitas dan keandalan hasil. Tahap pertama adalah editing, yaitu verifikasi keandalan dan konsistensi data (Anggita *et al*, 2018). Selanjutnya, coding dilakukan untuk mengklasifikasikan tanggapan berdasarkan kategori kepuasan pasien:

- a. sangat puas (4)
- b. puas (3)
- c. tidak puas (2)
- d. sangat tidak puas (1)

Scoring bertujuan memberikan nilai numerik pada setiap respons berdasarkan lima dimensi kepuasan: reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible, dengan skor maksimal 80 dan minimal 20.

Klasifikasi sangat baik (65-80), baik (50-64), tidak baik (35-49), dan sangat tidak baik (20-34). Setelah itu, data dikelompokkan untuk dianalisis. Proses cleaning dilakukan untuk memastikan tidak ada kesalahan dalam data yang telah dimasukkan. Terakhir, tabulasi digunakan untuk menyusun data dalam format terstruktur guna mendukung analisis lebih lanjut.

## HASIL

### Analisis Univariat

#### Karakteristik Responden

Seratus responden dijadikan sebagai ukuran sampel untuk penelitian ini. Pasien atau keluarga pasien rawat jalan yang setidaknya pernah bertemu dengan staf farmasi yang memberikan informasi obat dan/atau layanan pemberian obat merupakan responden. (satu) kali di Depo Rawat Jalan Rumah Sakit X Rantau. Setelah dilakukan rekap data dari kuesioner maka didapatkan data sebagai tabel berikut ini.

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden

Kategori	Frekuensi (n)	Presentasi
<b>Jenis Kelamin</b>		
- Pria	27	27 %
- Wanita	73	73 %
<b>Usia</b>		
- Dewasa (Usia 18 – 59 tahun)	86	86 %
- Lansia (Usia 60 tahun keatas)	14	14 %
<b>Pendidikan</b>		
- Pendidikan dasar (SD/ sederajat)	9	9 %
- Pendidikan menengah (SMP/ sederajat, SMA/ sederajat)	48	48 %
- Pendidikan tinggi (diploma dan sarjana)	40	40 %
- Tidak sekolah	3	3 %
<b>Pekerjaan</b>		
- Buruh	6	6 %
- TNI / Polri	0	0 %
- Pelajar / Mahasiswa	5	5 %
- Ibu Rumah Tangga	30	30 %
- Wiraswasta	19	19 %
- PNS	27	27 %
- Pegawai swasta	13	13 %
<b>Penghasilan</b>		
- Rp. 0	24	24 %
- < Rp. 1.000.000	14	14 %
- Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	23	23 %
- Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	24	24 %
- > Rp. 5.000.000	15	15 %
Total	100	100 %

Dari tabel 1 diatas didapatkan frekuensi karakteristik terbanyak dari segi jenis kelamin adalah wanita yaitu 73 orang (73%), dari segi usia adalah usia dewasa (usia 18 – 59 tahun) sebanyak

86 orang (86%). Dari segi pendidikan didapatkan hasil terbanyak adalah pendidikan menengah (SMP/ sederajat, SMA/ sederajat) sebanyak 48 orang (48%) dan dari pendidikan tinggi (diploma dan sarjana) adalah 40 orang (40 %). Dari segi pekerjaan yang terbanyak adalah ibu rumah tangga 30 orang (30 %) dan PNS ada 27 orang (27%), Sedangkan untuk penghasilan yang diterima, masing-masing sebesar Rp. 0,00; Rp. 3.000.000,00 sampai dengan Rp. 5.000.000,00; dan Rp. 1.000.000,00 sampai dengan Rp. 3.000.000,00 masing-masing sebesar 24 orang (24%), 24 orang (24%), dan 23 orang (23%).

**Kepuasan Pasien**

Hasil dari rekap data primer pada kepuasan pasien adalah sebagaimana tabel berikut ini.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Tingkat Kepuasan	Frekuensi (n)	Presentasi
Sangat puas	57	57 %
Puas	43	43 %
Tidak puas	0	0 %
Sangat tidak puas	0	0 %
Total	100	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa 57% pasien sangat puas, 43% puas, 0% tidak senang, dan 0% sangat kecewa. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Depo Rawat Jalan RS X Rantau pada Tabel 4.2, sebanyak 57 orang atau 57% responden mengungkapkan rasa sangat puas, sementara 43 orang atau 43% menyatakan puas. Menariknya, tidak ada responden yang melaporkan ketidakpuasan, baik itu dalam kategori tidak puas maupun sangat tidak puas.

**Analisis Hubungan Karakteristik Demografi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Depo Rawat Jalan Rumah Sakit X Rantau**

Hubungan antara demografi pasien (independen) dan tingkat kepuasan pasien (dependen) diperiksa dengan analisis bivariat, yang dilakukan secara terkomputerisasi menggunakan aplikasi SPSS for Windows dan dinilai menggunakan uji korelasi Chi Square.

Tabel berikut menyajikan hasil uji hubungan antara karakteristik demografi dan tingkat kepuasan terhadap layanan informasi obat (PIO) di depo rawat jalan RS X Rantau.

Tabel 3. Hubungan Karakteristik Demografi (Jenis Kelamin) Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Depo Rawat Jalan Rumah Sakit X Rantau

Jenis Kelamin	Tingkat Kepuasan			p-value
	Puas	Sangat Puas	Total	
Pria	9	18	27	0,286
Wanita	33	40	73	
Jumlah	42	58	100	

Dari tabel 3 yang telah disajikan, diperoleh data mengenai tingkat kepuasan berdasarkan jenis kelamin. Sembilan orang pada kelompok laki-laki menyatakan puas, sedangkan delapan belas orang menyatakan sangat puas. Sebaliknya, 40 responden merasa sangat senang dan 33 responden menyatakan senang pada kelompok perempuan. Hipotesis nol (Ho) diterima karena nilai  $p$  lebih besar dari 0,05, yaitu sebesar 0,286. Hal ini menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik demografi, yaitu jenis kelamin, dengan tingkat kepuasan terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Depo Rawat Jalan RS X Rantau.

Tabel 4. Hubungan Karakteristik Demografi (Usia) Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Depo Rawat Jalan Rumah Sakit X Rantau

Usia	Tingkat Kepuasan			p-value
	Puas	Sangat Puas	Total	
Dewasa	37	49	86	0,067
Lansia	5	9	14	
Jumlah	42	58	100	

Berdasarkan data pada tabel, sebanyak 37 orang dewasa merasa puas dan 49 orang sangat puas terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Depo Rawat Jalan RSUD X Rantau. Sedangkan, sebanyak 5 orang lanjut usia merasa puas dan 9 orang sangat puas. Nilai  $p$  sebesar  $0,067 > 0,05$  yang berarti hipotesis nol (Ho) diterima atau tidak terdapat hubungan antara kedua variabel.

Dari tabel 5 yang disajikan, kita dapat melihat tingkat kepuasan berdasarkan pendidikan. Untuk kelompok yang tidak memiliki pendidikan formal, Satu orang menyatakan puas, sedangkan dua orang menyatakan sangat puas. Delapan orang pada kelompok pendidikan dasar menyatakan

senang, dan satu orang menyatakan sangat senang. Dua puluh dua dan dua puluh tujuh responden masing-masing menyatakan puas pada kelompok pendidikan menengah. Sebaliknya, 29 responden sangat senang dengan pendidikan tinggi, sedangkan 11 responden merasa puas. Hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak karena nilai  $p$  0,005 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara karakteristik demografi, khususnya pendidikan, dengan tingkat kepuasan terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Depo Rawat Jalan RS X Rantau.

Tabel 5. Hubungan Karakteristik Demografi (Pendidikan) Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Depo Rawat Jalan Rumah Sakit X Rantau

Tingkat Pendidikan	Tingkat Kepuasan			p-value
	Puas	Sangat Puas	Total	
Tidak sekolah	1	2	3	0,005
Pendidikan Dasar	8	1	9	
Pendidikan Menengah	22	27	49	
Pendidikan Tinggi	11	29	39	
Jumlah	42	58	100	

Dari tabel 6 yang disajikan, terlihat bahwa tingkat kepuasan responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan hasil yang bervariasi. Di antara para buruh, Dua responden menyatakan sangat senang, dan empat responden menyatakan puas. Sebaliknya, empat responden menyatakan sangat senang dan satu responden merasa puas pada kalangan pelajar dan mahasiswa. Dua belas responden menyatakan sangat puas, sedangkan delapan belas responden merasa puas pada kalangan ibu rumah tangga. Dua belas responden menyatakan sangat puas, dan tujuh responden merasa puas pada kelompok wiraswasta. Tujuh responden menyatakan puas pada pegawai negeri sipil (PNS), sedangkan dua puluh responden menyatakan sangat puas. Terakhir, lima responden menyatakan puas dan delapan responden menyatakan sangat puas pada pekerjaannya sebagai pegawai swasta. Hipotesis nol ( $H_0$ ) dapat ditolak dengan nilai  $p$  sebesar 0,043 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa

terdapat korelasi yang signifikan antara faktor demografi dalam hal ini pekerjaan dengan tingkat kepuasan terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Depo Rawat Jalan RSUD X Rantau.

Tabel 6. Hubungan Karakteristik Demografi (Pekerjaan) Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Depo Rawat Jalan Rumah Sakit X Rantau

Pekerjaan	Tingkat Kepuasan			p-value
	Puas	Sangat Puas	Total	
Buruh	4	2	6	0,043
Pelajar / Mahasiswa	1	4	5	
Ibu Rumah Tangga	18	12	30	
Wiraswasta	7	12	19	
PNS	7	20	27	
Pekerja Swasta	5	8	13	
Jumlah	42	58	100	

Tabel 7. Hubungan Karakteristik Demografi (Penghasilan) Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Depo Rawat Jalan Rumah Sakit X Rantau

Penghasilan	Tingkat Kepuasan			p-value
	Puas	Sangat Puas	Total	
Rp. 0	15	9	24	0,079
<Rp. 1.000.000	4	10	14	
Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000	9	14	23	
Rp. 3.000.000 – Rp. 5.000.000	11	13	24	
>Rp. 5.000.000	3	12	15	
Jumlah	42	58	100	

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui tingkat kepuasan berdasarkan pendapatan yaitu Rp. 0 (15 responden merasa puas dan 9 responden sangat puas), <Rp. 1.000.000 (4 responden merasa puas dan 10 responden sangat puas), Rp. 1.000.000 - Rp. 3.000.000 (9 responden merasa puas dan 14 responden sangat puas), Rp. 3.000.000 - Rp.

5.000.000 (11 responden merasa puas dan 13 responden sangat puas), > Rp. 5.000.000 (3 responden merasa puas dan 12 responden sangat puas), hal ini menunjukkan tidak ada hubungan antara karakteristik demografi (pendapatan) dengan tingkat kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Depo Rawat Jalan RS X Rantau.

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Berdasarkan distribusi responden pada tabel 1, perempuan merupakan mayoritas (73%), sedangkan laki-laki hanya 27% dari total responden. Peran dan perilaku yang dimainkan oleh laki-laki dan perempuan dalam masyarakat sangat terkait dengan kesenjangan gender ini. Menurut penelitian oleh Fitriah *et al.*, (2022), perempuan biasanya lebih memperhatikan kesehatan mereka daripada laki-laki. Hal ini mungkin karena perempuan secara inheren lebih peduli dengan kesehatan dan kesejahteraan mereka sendiri.

Distribusi frekuensi tanggapan berdasarkan usia terbesar terlihat pada orang dewasa (18–59 tahun) (86%), diikuti oleh orang tua (60 tahun ke atas) (14%). Hal ini sebanding dengan temuan penelitian oleh Pratiwi *et al.*, (2013), yang menemukan bahwa 38% responden yang paling banyak mengunjungi apotek berada pada usia dewasa awal (26–35 tahun). Hal ini karena, berbeda dengan kelompok usia lainnya, orang-orang dalam kelompok usia tersebut lebih cenderung mencari pertolongan medis saat merasa sakit. Individu dalam rentang usia ini cenderung memiliki kemampuan berpikir yang baik dan dapat menyesuaikan diri dengan berbagai situasi, serta berusaha menjaga kesehatan mereka dengan lebih aktif. Selain itu, pada usia ini, apoteker juga akan lebih mudah dalam menyampaikan informasi mengenai obat-obatan, yang selanjutnya memengaruhi seberapa baik pasien memahami informasi yang diberikan; hal ini konsisten dengan penelitian oleh Fitriah *et al.*, (2022).

Menurut tingkat pendidikan terakhir mereka, 48% responden memiliki pendidikan menengah (SMP, SMA, atau sederajat), dan 40% telah memperoleh diploma atau gelar sarjana. Sebaliknya, 9% responden hanya menyelesaikan sekolah dasar atau sederajat, dan 3% tidak pernah

bersekolah. Hasil ini konsisten dengan penelitian oleh Fitriah *et al.*, (2022), yang menemukan bahwa 55,9% responden memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi dari SMA.

Pendidikan memiliki dampak besar pada cara orang berpikir ketika mereka membuat keputusan dan membuat peraturan. Pengetahuan yang lebih luas sering kali diberikan melalui sekolah yang berkualitas. Namun penting untuk diingat bahwa seseorang dengan pendidikan yang lebih rendah tidak selalu kekurangan informasi. Faktor-faktor seperti pengalaman hidup dan kebiasaan membaca juga berperan penting dalam pembentukan pengetahuan seseorang.

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis pekerjaan yaitu ibu rumah tangga sebanyak 30 %, kemudian PNS sebanyak 27 %, kemudian wiraswasta sebanyak 19 %, pegawai swasta sebanyak 13 %, kemudian buruh sebanyak 6 % dan pelajar/mahasiswa sebanyak 5 %. Karena seseorang yang bekerja lebih mungkin mempelajari suatu produk daripada orang yang tidak bekerja, status pekerjaan terkait dengan penilaian. Responden yang bekerja lebih mungkin menerima informasi produk yang lebih baik, oleh karena itu mereka memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap hal-hal yang mereka terima. Menurut penelitian Fitriah *et al.*, (2022) pengetahuan ini dapat membantu seseorang dalam memutuskan apakah akan mencari layanan kesehatan untuk dirinya sendiri atau tidak.

Berdasarkan pendapatan per bulan, distribusi frekuensi responden adalah sebagai berikut: pendapatan antara Rp3.000.000 sampai dengan Rp5.000.000 sebesar 24%, pendapatan belum atau tidak berpenghasilan sebesar 24%, pendapatan antara Rp1.000.000 sampai dengan kurang dari Rp3.000.000 sebesar 23%, pendapatan di atas Rp5.000.000 sebesar 15%, dan pendapatan di bawah Rp1.000.000 sebesar 14%. Menurut penelitian Fitriah *et al.*, (2022), pemanfaatan pelayanan kesehatan berkorelasi dengan tingkat ekonomi keluarga. Individu berpenghasilan rendah biasanya mencari bantuan informasi kesehatan berdasarkan kemampuan finansialnya.

### Kepuasan Pasien

Berdasarkan data pada tabel 2, mayoritas responden merasa senang bahkan sangat senang

dengan sistem layanan informasi obat yang ditawarkan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan tersebut sangat baik, berhasil, dan sesuai standar. Persepsi yang sangat baik terhadap layanan informasi obat tercermin dari fakta bahwa tidak ada responden yang menyatakan ketidakpuasan atau sangat tidak puas. Hal ini tentunya berkaitan dengan standar pelayanan yang tinggi serta upaya yang baik dalam menanggapi keluhan dari responden.

Kepuasan terhadap layanan informasi obat sangat dipengaruhi oleh kualitas dan relevansi informasi yang disampaikan oleh tenaga medis atau apoteker. Cara penyampaian yang jelas, mudah dipahami, dan tepat waktu sangat dihargai oleh berbagai kalangan, tanpa memandang usia, pendapatan, atau jenis kelamin. Namun, faktor pendidikan dan jenis pekerjaan juga berperan penting dalam kepuasan ini. Individu yang memiliki tingkat pendidikan lebih tinggi, terutama yang bekerja di bidang kesehatan atau memiliki pengalaman medis yang lebih banyak, cenderung memiliki ekspektasi yang lebih tinggi. Mereka juga lebih kritis dalam menilai kualitas dan kejelasan informasi yang diterima.

#### **Analisis Hubungan Karakteristik Demografi Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Depo Rawat Jalan Rumah Sakit X Rantau**

Berdasarkan data pada tabel 3, tidak terdapat korelasi antara tingkat kepuasan terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) Depo Rawat Jalan RSUD X Rantau dengan faktor demografi (jenis kelamin). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Andana (2023) yang menemukan tidak terdapat korelasi antara kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dengan jenis kelamin. Adanya akses informasi yang setara antara pria dan wanita melalui media internet dan media lainnya, pria dan wanita kini memiliki peluang yang hampir sama untuk mendapatkan informasi obat.

Kepuasan terhadap pelayanan informasi obat cenderung lebih dipengaruhi oleh aksesibilitas dan kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat ketimbang perbedaan gender. Baik pria maupun wanita seringkali memiliki preferensi dan kebutuhan yang serupa terkait informasi obat. Pelayanan informasi obat biasanya mengikuti

standar atau pedoman umum yang berlaku untuk seluruh pasien tanpa membedakan jenis kelamin, sehingga tidak terdapat perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan berdasarkan gender.

Usia dan tingkat kepuasan terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) Depo Rawat Jalan RS X Rantau tidak berkorelasi, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 4. Hal ini sesuai dengan penelitian Fitriah *et al.*, (2022) yang tidak menemukan korelasi signifikan antara usia dengan penilaian fungsi apotek sebagai sumber layanan informasi obat. Karena tubuh mereka masih berfungsi normal, orang dewasa muda jarang mengeluhkan penyakit. Seiring bertambahnya usia, susunan psikologis mereka berubah. Pada perspektif psikologis, perkembangan ini menaikkan tingkat berpikir seseorang ke tingkat orang dewasa. Orang dewasa akan lebih siap untuk menangani masalah yang menantang pada saat ini. Sayangnya, informasi terkait obat sering kali disajikan dengan cara standar yang mengabaikan variasi usia untuk memastikan bahwa semua kelompok memahami pesan tersebut. Temuan penelitian ini juga mendukung penelitian Andana (2023) yang tidak menemukan korelasi antara kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian dan usia. Tingkat kepuasan terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) Depo Rawat Jalan RS X Rantau berkorelasi dengan variabel demografi (pendidikan), sebagaimana ditunjukkan pada Temuan penelitian ini konsisten dengan penelitian Rahmatullah *et al.*, (2021) yang menemukan korelasi substansial antara tingkat pendidikan dan status kepuasan.

Pada tabel 5 tulisan ini menguraikan bagaimana pendidikan memengaruhi kapasitas seseorang untuk membuat pilihan tentang menjalani gaya hidup sehat, yang pada gilirannya memengaruhi kesehatan orang tersebut secara keseluruhan. Orang yang berpendidikan tinggi sering kali lebih siap untuk memahami informasi yang disajikan, termasuk di bidang medis dan farmasi. Mereka dapat dengan mudah mencerna penjelasan dari tenaga kesehatan serta lebih mampu mengevaluasi keakuratan dan relevansi informasi obat yang diterima. Sebaliknya, individu dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah mungkin menghadapi kesulitan dalam memahami

istilah medis yang kompleks atau informasi yang disampaikan dengan bahasa yang terlalu teknis.

Tabel 6 yang menunjukkan hubungan antara karakteristik demografi (pekerjaan) terhadap tingkat kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Depo Rawat Jalan Rumah Sakit X Rantau. Individu yang memiliki pekerjaan yang memerlukan pengetahuan teknis atau keahlian khusus, seperti dokter, apoteker, atau profesional medis lainnya, sering kali memiliki pemahaman yang lebih mendalam tentang informasi obat yang disampaikan. Mereka cenderung lebih mampu mengevaluasi kualitas dan relevansi informasi tersebut, serta merasa lebih puas jika informasi yang diberikan sesuai dengan tingkat pemahaman mereka. Pada sisi lain, individu yang bekerja di bidang yang tidak terkait langsung dengan kesehatan mungkin mengalami kesulitan dalam memahami istilah medis ditemukan dalam informasi obat. Kepuasan mereka terhadap layanan informasi obat dapat menurun sebagai akibatnya, terutama jika informasi disampaikan dengan cara yang terlalu rumit atau teknis.

Tidak ada korelasi yang jelas antara tingkat kepuasan terhadap Layanan Informasi Obat (PIO) di Depo Rawat Jalan RS X Rantau dan faktor demografi, khususnya pendapatan seperti yang ditunjukkan pada tabel 7. Temuan ini konsisten dengan penelitian oleh Fitriah *et al.*, (2022), yang juga tidak menemukan hubungan antara evaluasi pelanggan apotek dan karakteristik pendapatan. Salah satu alasan di balik hasil ini adalah bahwa pelayanan informasi obat biasanya diberikan dengan standar yang konsisten untuk semua pasien, tanpa memperhatikan tingkat penghasilan mereka. Tenaga kesehatan cenderung menyampaikan informasi obat dengan cara yang jelas dan mudah dipahami, tanpa membedakan status ekonomi pasien. Dengan demikian, kualitas pelayanan yang sama dapat menghasilkan tingkat kepuasan yang serupa di berbagai kelompok penghasilan.

## SIMPULAN

Karakteristik demografi pasien Depo Rawat Jalan Rumah Sakit X Rantau didominasi oleh wanita (73%), kelompok usia dewasa 18–59 tahun (86%), serta tingkat pendidikan menengah (SMP/SMA/Sederajat) sebanyak 48%. Pekerjaan yang paling banyak ditemukan adalah ibu rumah

tangga (30%), dengan 24% responden belum atau tidak berpenghasilan. Sebanyak 57% responden menyatakan sangat senang terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO), sementara 43% menyatakan cukup senang, dan tidak ada responden yang merasa tidak puas atau sangat tidak puas. Analisis hubungan menunjukkan bahwa tingkat pendidikan ( $\rho = 0,005$ ) dan jenis pekerjaan ( $\rho = 0,043$ ) memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan PIO, sedangkan jenis kelamin ( $\rho = 0,286$ ), usia ( $\rho = 0,067$ ), dan pendapatan ( $\rho = 0,079$ ) tidak menunjukkan hubungan yang signifikan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada Program Studi Sarjana Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Borneo Lestari Banjarbaru, atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama pelaksanaan penelitian ini. Terima kasih kepada semua pihak yang terlibat, baik instansi terkait yang telah memberikan dukungan keberhasilan penelitian ini. Tanpa bantuan dan kerjasama tersebut, penelitian ini tidak dapat terselesaikan dengan baik.

## REFERENSI

- Anggita, Imas Masturoh & Nauri. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: 307
- Andana, Dimas Shaula Putri. 2023. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian oleh Apoteker di Puskesmas Mlati II Sleman. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia
- Fitriah, R. Akbar, D. O & Hendriani, E. 2022. Hubungan Faktor Sosiodemografi terhadap Penilaian Konsumen tentang Peran Apotek sebagai Tempat Pelayanan Informasi Obat. *Journal of Pharmacopolium*, 05 (03) ; 315-325
- Kemendes RI (2022). Permenkes RI No. 30 Tahun 2022. *Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Pratiwi, Daniar, Yuliati, Eliza Magdalena. 2013. Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di Rumah Sakit Swasta X Jakarta). *Indonesia Journal of Nursing Health Science*. 01 (01) ; 1-6
- Rahmah, A. 2024. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Alifa Farma. *Laporan Tugas Akhir*. Program DIII. Universitas Borneo Lestari, Banjarbaru (tidak dipublikasikan)
- Rahmatullah, Sitti, Khabibah, Nur Khakim. 2021. Tingkat Kepuasan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Pengguna Umum dan BPJS di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Kraton Pekalongan. *The 13th University Research Colloquium 2021*.
- RSU Datu Sanggul. 2024. [rsudatusanggul.profile.tapikab.go.id](https://rsudatusanggul.profile.tapikab.go.id)