



**HUBUNGAN PELAYANAN INFORMASI OBAT BERBASIS SYARIAH  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN  
AGUNG SEMARANG**

*The Relationship between Sharia-Based Drug Information Services and  
Patient Satisfaction at Sultan Agung Islamic Hospital Semarang*

**Aldi Pratama Alpiqi<sup>1</sup>, Rina Wijayanti<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Sultan Agung

<sup>1</sup>Email: [aldipratamaalpiqi@gmail.com](mailto:aldipratamaalpiqi@gmail.com)

<sup>2</sup>Email: [wijayanti@unissula.ac.id](mailto:wijayanti@unissula.ac.id)

**Abstract**

*Patient drug information service is one form of pharmaceutical service. This study was conducted at Sultan Agung Islamic Hospital, Semarang. The delivery of detailed and communicative drug information, including questions about patient time, explanation of benefits, and utilization of three prime questions, showed the effectiveness of pharmacist communication and compliance with pharmaceutical service standards.*

**Keywords:** *drug information services, sharia, patient satisfaction*

**Abstrak**

*Pelayanan informasi obat pasien merupakan salah satu bentuk pelayanan kefarmasian. Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. Penyampaian informasi obat secara rinci dan komunikatif, termasuk pertanyaan tentang waktu pasien, penjelasan manfaat, serta pemanfaatan three prime questions, menunjukkan efektivitas komunikasi apoteker dan kepatuhan terhadap standar pelayanan kefarmasian.*

**Kata Kunci:** *pelayanan informasi obat, syariah, kepuasan pasien*

**PENDAHULUAN**

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI Nomor 34 tahun 2016 dan perubahannya dalam Permenkes nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit bahwa untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit yang berorientasi kepada keselamatan pasien, diperlukan suatu standar yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan untuk mengidentifikasi mencegah dan menyelesaikan masalah obat dan masalah yang berhubungan dengan kesehatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (drug oriented) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (patient oriented) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes, 2016).

Pelayanan informasi obat pasien merupakan salah satu bentuk pelayanan kefarmasian. Pemberian informasi obat adalah salah satu tahapan proses dalam pelayanan informasi obat. Pemberian informasi obat memberikan manfaat terkait manfaat terapi yang akan dijalani oleh pasien, fungsi lainnya juga untuk

melindungi pasien saat mengkonsumsi obat dari gangguan akibat adanya masalah pada obat (Drug Therapy Problems) yang dapat berdampak pada gangguan efek obat yang diharapkan oleh pasien (Cipolle, Strand, Morley, 1998 dari Adityawati, Latifah, Hapsari, 2012).

Pelayanan kesehatan adalah bagian dari ibadah di mana seorang Muslim harus mampu bertindak sesuai dengan fungsi kemanusiaan sebagai hamba Allah SWT dan mampu memenuhi fungsi tersebut. Khalifahny (Rahmat Ilyas, 2016).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Della dari Mayefis (2015) terkait kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien di kota x kota padang, diukur menggunakan 5 dimensi reliability (kehandalan), tangible (bukti fisik), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) hasil yang didapat adalah pelayanan informasi obat atau swamedikasi yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Karyawan perlu kompeten dan profesional saat melayani pelanggan. Jenis profesionalisme ini termaktub dalam Al-Qur'an surah al-Isra' ayat 84:

قُلْ كُلُّ يَعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ ۗ فَرَبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا ﴿٨٤﴾

Artinya “Katakanlah(Muhammad): “Setiap orang berbuat sesuai dengan pembawaannya masing-masing. Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.” Menurut ensiklopedi Islam, pelayanan suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip Syariah. Agar suatu pelayanan yang di obat Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Dimana Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum (Jalaluddin,2017).

Salah satu metrik penting yang harus diperhitungkan oleh layanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Derajat dimana pasien merasa senang atau puas dengan perawatan yang mereka terima dari penyedia layanan ditentukan dengan membandingkan harapan dan persepsi mereka, yang akan mengarah pada perasaan kecewa atau tidak puas. Jika persepsi pasien sesuai dengan harapan mereka, mereka akan merasa puas; jika tidak, mereka akan merasa tidak puas; dan jika persepsi mereka sejalan dengan harapan mereka, mereka akan merasa sangat puas (Suratri dkk, 2018).

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2025 di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang, Jl. Kaligawe Raya Km 4, Terboyo Kulon, Kecamatan Genuk, Kota Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang datang Menebus Obat sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien yang menunggu antrian obat di depan ruang farmasi.

Kriteria inklusi adalah pasien yang menyatakan bersedia menjawab kuesioner dan pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik. Kriteria eksklusi adalah pasien pediatri dan geriatri, serta pasien rawat inap. Penelitian ini menggunakan teknik *Purposive sampling* merupakan salah satu teknik non random sampling dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara

menetapkan ciri-ciri khusus yaitu pasien yang melakukan penebusan obat di ruang farmasi yang dianggap memiliki hubungan erat dengan ciri-ciri populasi atau dengan catatan bahwa sampel tersebut mewakili populasi. Data pasien rawat jalan dalam sebulan sebanyak 20.000 orang, sehingga sampel yang perlu diambil sebanyak 100 responden.

Analisis deskriptif responden meliputi suatu pendekatan statistik yang bertujuan untuk merangkum dan menggambarkan karakteristik dari kelompok responden dalam sebuah survey.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Distribusi dan hasil tanggapan responden terhadap kuesioner tentang layanan informasi obat berbasis syariah. Sebanyak 100 orang menjawab pernyataan dalam kuesioner, menurut temuan penelitian., yang Pernyataan "Apoteker mengucapkan salam Assalamu'alaikum saat memulai konsultasi" terdengar seperti itu, dan 98% responden menyatakan puas, sementara 2% mengatakan tidak. Menurut temuan di atas, tampaknya anggota staf menyambut dan memperkenalkan diri sebelum mulai memberikan layanan informasi obat kepada pasien. Ini konsisten dengan keyakinan Islam, yang menganjurkan salam di awal pertemuan atau diskusi karena mencakup doa, "Sesungguhnya, sebaik-baik manusia di sisi Allah adalah mereka yang memulai salam." (HR Abu Dawud dan Tirmidzi).

Sebanyak 98% responden menyatakan mereka senang dengan pernyataan, "Menanyakan kepada pasien apakah mereka memiliki waktu untuk diberi penjelasan tentang obat dan menjelaskan kegunaan layanan Informasi Obat," sementara 2% menyatakan mereka tidak puas. Dengan demikian, tampaknya dari jawaban responden bahwa karyawan apotek memberikan penjelasan yang jelas tentang obat.

Untuk mencegah pasien bingung dan meragukan kompetensi dokter atau apoteker, pernyataan "mengajukan tiga pertanyaan utama" kepada responden yang menjawab "puas" dalam 99% kasus dan tidak puas dalam 1% kasus. Selain itu, tujuan dari ketiga pertanyaan ini adalah untuk mengumpulkan informasi dari pasien (Yoga et al., 2019).

Dengan 96% responden menyatakan kepuasan terhadap pernyataan "apoteker yang bertanggung jawab untuk menanyakan kepada pasien tentang riwayat alergi obat atau makanan" dan 4% menyatakan ketidakpuasan, jelas bahwa responden puas dengan personel apotek di RSISA. Tanggung jawab apoteker adalah untuk menyampaikan informasi tentang obat dengan menyatakan Bismillahirrahmanirrahim, nama obat, pedoman penggunaan, jadwal dosis, dan teknik penyimpanan,' pernyataan tersebut menyatakan. 97% responden mengatakan mereka puas, sementara 3% mengatakan mereka tidak puas. Hal ini menunjukkan dengan jelas bahwa staf memberikan informasi yang menyeluruh kepada pasien dan pelayanan yang sangat baik.

Pernyataan "Apoteker menjelaskan efek samping dari obat-obatan dan apa yang harus dihindari selama penggunaan obat" dijawab dengan 92% kepuasan dan 8% ketidakpuasan. Surah Al Maidah: 32 menjelaskan kewajiban untuk melindungi kehidupan manusia. Apoteker memiliki peran penting dalam membantu pasien pulih dengan membagikan informasi tentang obat-obatan

dengan benar, dan ajaran Islam menekankan pentingnya menjaga kehidupan manusia.

Pernyataan responden puas dengan, "Apoteker yang diberi tugas memberikan kesempatan kepada pasien untuk bertanya tentang pengobatan mereka," 88% setuju sementara 12% tidak setuju. Ini menunjukkan bahwa pasien puas dengan layanan apoteker yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang.

Apoteker bertanggung jawab untuk memastikan bahwa pasien memahami semua informasi yang diberikan kepada mereka dengan meminta mereka untuk mengulanginya; 96% pasien puas, sementara 4% tidak. Untuk memastikan bahwa pasien sepenuhnya memahami informasi yang diberikan oleh apoteker, termasuk dosis, instruksi penyimpanan, dan topik relevan lainnya, sangat penting untuk mengulangi proses validasi.

Sebanyak 84% responden mengatakan mereka puas dengan pernyataan tersebut, sementara 16% menyatakan mereka tidak puas, dengan apoteker menggunakan ayat-ayat Al-Qur'an untuk memotivasi pasien dan berdoa agar mereka cepat sembuh. Pasien dapat pulih dari berbagai penyakit jika mereka mengirimkan doa yang tulus dan penuh ketulusan kepada Allah SWT. Untuk meningkatkan pemahaman, prinsip-prinsip syariah diterapkan saat memberikan layanan. Menyediakan pasien dengan informasi farmasi dan menangani masalah mereka. Apoteker yang berwenang untuk memberikan layanan farmasi adalah orang-orang dalam studi ini yang menyediakan layanan informasi obat.

## KESIMPULAN

Komunikasi awal yang Islami, seperti pengucapan salam (Assalamu'alaikum) dan perkenalan diri oleh apoteker saat memulai konseling, diapresiasi sangat tinggi oleh pasien (98% puas). Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan religius menjadi bagian penting dalam membangun hubungan awal dengan pasien. Penyampaian informasi obat secara rinci dan komunikatif, termasuk pertanyaan tentang waktu pasien, penjelasan manfaat, serta pemanfaatan three prime questions, menunjukkan efektivitas komunikasi apoteker dan kepatuhan terhadap standar pelayanan kefarmasian. Respon puas mencapai lebih dari 95% pada poin-poin ini. Identifikasi kondisi khusus pasien, seperti penelusuran riwayat alergi obat/makanan, juga mendapatkan respon positif (96% puas), menunjukkan bahwa aspek keamanan terapi diperhatikan dengan baik. Penyampaian informasi terkait penggunaan obat, cara minum, penyimpanan, efek samping, dan larangan selama pengobatan dilakukan dengan baik. Meskipun tingkat kepuasan sedikit menurun pada informasi efek samping (92%) dan pemberian kesempatan bertanya (88%), secara keseluruhan masih dalam kategori tinggi. Validasi pemahaman pasien melalui metode pengulangan informasi (*teach-back*) menunjukkan hasil sangat baik (96% puas), mencerminkan komitmen apoteker dalam memastikan kepatuhan pasien. Pemberian motivasi spiritual melalui doa dan ayat-ayat Al-Qur'an sebagai bentuk pendekatan syariah juga dinilai cukup memuaskan oleh sebagian besar pasien (84% puas), meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan di aspek ini.



#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ayu, M., Suratri, L., Suryati, T., & Edwin, A. 2018. Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Pasien Rawat jalan Rumah Sakit di 7 Provinsi di Indonesia.
- Cipolle, R.J., Strand, L.M., dan Morley, P.C. 2012. *Pharmaceutical Care Practice: The Patient-Centered Approach to Medication Management, 3rd ed.*. McGraw-Hill Education. New York.
- Firmansyah, M. Anang. 2018. *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Budi Utama.
- Herlambang, S dan Murwani, A. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosen Publishing.
- Yuyun Darma AN, Anik Moeljani, Desi Renianti. 2023. Evaluasi Pelayanan Konseling berbasis Syariah Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Sronдол di Semarang.
- Ilyas R. 2016. Manusia Sebagai Khalifah dalam Perspektif Islam. *Jurnal Mawa'izh*, 1 (7).
- Jalaluddin Al-Mahalli, Jalaluddin As-Suyuthi. 2017. *Tafsir Jalalain Lengkap dan Disertai Asbabun Nuzul*. Jakarta: Pustaka Alkautsar.
- Kementerian Kesehatan RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta.
- Kurniawan, D.W., & Chabib, L. 2010. *Pelayanan Informasi Obat: Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mayefis, D., Halim, A., & Rahim, R. 2015. Pengaruh kualitas pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien Apotek X Kota Padang. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, 13 (2), 201-204.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

