

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS SUNGAI DURIAN

Vinda Putri Arista¹, Adhistry Kharisma Justicia², Weni Puspita³
vindaputriarista.vpa04@gmail.com¹, adhistry.kharisma@gmail.com²,
weni.puspita.apt@gmail.com³

Akademi Farmasi Yarsi Pontianak

ABSTRAK

Pelayanan informasi obat merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. Ketidakpuasan terhadap informasi obat dapat berdampak pada kepatuhan pengobatan dan keselamatan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Sungai Durian berdasarkan dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi penampilan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden. Data diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada 98 responden yang dipilih berdasarkan teknik *accidental sampling* dan memenuhi kriteria inklusi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat berdasarkan dimensi kehandalan kategori puas (80,66%), dimensi ketanggapan kategori puas (80,66%), dimensi jaminan kategori puas (79,66%), dimensi empati kategori sangat puas (85,26%) dan dimensi penampilan kategori puas (78,56%). Hasil data dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat berdasarkan lima aspek dimensi pelayanan adalah puas (80,96%).

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Pelayanan Informasi Obat, Pasien Rawat Jalan, Puskesmas Sungai Durian.

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dianggap sebagai dua bagian yang saling berkaitan, karena kepuasan pelanggan dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Jika kepuasan pasien terpenuhi, maka pasien dapat memberikan *feedback* yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di bidang kesehatan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain kecakapan tenaga kesehatan dalam berinteraksi dengan pasien, ketersediaan tenaga kesehatan untuk membantu menyelesaikan masalah pasien, ketersediaan tenaga kesehatan khusus untuk menangani kondisi yang tidak diharapkan, dan upaya mempertahankan sistem operasional untuk menyelesaikan masalah pasien. Dengan memperhatikan beberapa faktor ini, penyedia layanan kesehatan bisa lebih meningkatkan kualitas layanan mereka dan memberikan pengalaman yang baik bagi para pasien.

Kepuasan pasien menjadi tolok ukur keberhasilan suatu puskesmas. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien tidak hanya menyangkut aspek medis, tetapi juga layanan farmasi dan informasi obat. Puskesmas wajib memastikan bahwa pasien menerima layanan kesehatan yang ramah, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Evaluasi kepuasan pasien secara berkala dapat membantu puskesmas untuk terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Ketidakpuasan pasien terhadap informasi obat dapat memberikan dampak yang besar. Pasien yang tidak puas dengan kualitas informasi yang diterima dapat mengalami ketidakpuasan keseluruhan terhadap layanan kesehatan. Selain itu, minimnya pemahaman mengenai obat yang diresepkan dapat menghambat kepatuhan pasien terhadap pengobatan dan meningkatkan risiko kesalahan pengobatan. Risiko keselamatan juga dapat meningkat jika pasien tidak sepenuhnya memahami dosis, cara

penggunaan, atau efek samping obat. Dampak negatif ini tidak hanya memengaruhi pasien secara individu, tetapi juga dapat merusak reputasi penyedia layanan kesehatan atau institusi kesehatan yang bersangkutan. Selain itu, jika keluhan pasien tidak ditangani dengan baik, ada potensi risiko tuntutan hukum yang dapat menyebabkan reputasi penyedia layanan kesehatan menjadi buruk.

Pelayanan informasi obat belum dilakukan secara menyeluruh, karena masih terdapat informasi yang belum disampaikan, seperti cara penyimpanan obat dan tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa. Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Sungai Durian Kabupaten Kubu Raya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan di Puskesmas Sungai Durian, yang terletak di Kabupaten Kubu Raya. Pengambilan data dilakukan pada tanggal 4 Februari 2025 dengan jumlah responden sebanyak 98 orang yang telah memenuhi kriteria inklusi yang telah ditentukan sebelumnya. Responden tersebut merupakan pasien yang telah mendapatkan pelayanan informasi obat dari tenaga kesehatan di Puskesmas Sungai Durian.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini merupakan gambaran kunjungan pasien di Puskesmas Sungai Durian, Kabupaten Kubu Raya. Karakteristik tersebut dikategorikan berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Distribusi responden di Puskesmas Sungai Durian dapat dilihat berdasarkan keempat karakteristik tersebut.

1. Berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh, berikut disajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	Laki-laki	23	23,5
2.	Perempuan	75	76,5
Total		98	100

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 6, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 75 orang (76,5%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 23 orang (23,5%). Data ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien di Puskesmas Sungai Durian merupakan pasien berjenis kelamin perempuan.

2. Berdasarkan umur

Berdasarkan data yang diperoleh, berikut disajikan karakteristik responden berdasarkan umur.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Kategori Umur	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	17 – 22 tahun	19	19,4
2.	23 – 28 tahun	20	20,4

3.	29 – 34 tahun	17	17,3
4.	35 – 40 tahun	13	13,3
5.	41 – 46 tahun	11	11,2
6.	47 – 52 tahun	6	6,1
7.	53 – 58 tahun	7	7,1
8.	59 – 64 tahun	5	5,1
Total		98	100

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 7, diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan kelompok umur adalah sebagai berikut: usia 17–22 tahun sebanyak 19 orang (19,4%), usia 23–28 tahun sebanyak 20 orang (20,4%), usia 29–34 tahun sebanyak 17 orang (17,3%), usia 35–40 tahun sebanyak 13 orang (13,3%), usia 41–46 tahun sebanyak 11 orang (11,2%), usia 47–52 tahun sebanyak 6 orang (6,1%), usia 53–58 tahun sebanyak 7 orang (7,1%), dan usia 59–64 tahun sebanyak 5 orang (5,1%). Data tersebut menunjukkan bahwa pasien di Puskesmas Sungai Durian didominasi oleh kelompok umur 23–28 tahun.

3. Berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan data yang diperoleh, berikut disajikan karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	SD	17	12,2
2.	SMP	25	25,5
3.	SMA/SMK	50	51,0
4.	Perguruan Tinggi	11	11,2
Total		98	100

Berdasarkan Tabel 8, distribusi tingkat pendidikan responden menunjukkan bahwa lulusan Sekolah Dasar (SD) sebesar 12,2%, Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebesar 25,5%, Sekolah Menengah Atas/Kejuruan (SMA/SMK) sebesar 51,0%, dan Perguruan Tinggi sebesar 11,2%. Secara keseluruhan, mayoritas responden adalah lulusan SMA/SMK.

4. Berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan data yang diperoleh, berikut disajikan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1.	PNS / Swasta	30	30,6
2.	Wiraswasta	3	3,1
3.	Pelajar	10	10,2
4.	Ibu Rumah Tangga	51	52,0
5.	Lainnya	4	4,1
Total		98	100

Berdasarkan Tabel 9, diketahui bahwa sebagian besar responden di Puskesmas Sungai Durian berprofesi sebagai ibu rumah tangga, yaitu sebanyak 51 orang (52,0%). Sementara itu, responden yang bekerja sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) atau swasta sebanyak 30 orang (30,6%), wiraswasta sebanyak 3 orang (3,1%), pelajar sebanyak 10 orang (10,2%), dan responden dengan pekerjaan lainnya seperti sopir, petani dan *cleaning service* sebanyak 4 orang (4,1%).

Kepuasan Pasien Berdasarkan 5 Dimensi

1. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Berdasarkan data yang diperoleh, berikut disajikan kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan.

Tabel5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

No.	Indikator	Skor perolehan	(%)	Kategori Kepuasan
1.	Petugas memberi informasi tentang nama obat	432	88,16	Sangat Puas
2.	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	417	85,10	Sangat Puas
3.	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	430	87,76	Sangat Puas
4.	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	369	75,31	Puas
5.	Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa	331	67,55	Puas
6.	Petugas menyampaikan tentang efek samping obat	375	76,53	Puas
7.	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien	420	85,71	Sangat Puas
8.	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	388	79,18	Puas
Jumlah		3162	80,66	Puas

Berdasarkan Tabel 10, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan, yang terdiri dari delapan pernyataan, berada pada kategori puas, dengan persentase rata-rata sebesar 80,66%. Penilaian ini mengacu pada interpretasi skor menurut Sugiyono (2018), yang menyatakan bahwa rentang nilai antara 61% hingga 80% termasuk dalam kategori puas. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Yumita *et al.* (2023), yang menunjukkan bahwa pada aspek kehandalan, Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu memiliki persentase kepuasan rata-rata sebesar 74,56%. Data ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian. Kepuasan tersebut disebabkan oleh kinerja petugas farmasi yang sudah baik dalam menjelaskan nama obat, dosis, serta cara pemakaian obat kepada pasien. Hal ini juga sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, yang menegaskan bahwa pelayanan kefarmasian harus menjamin ketersediaan obat dan sumber daya manusia yang mampu memberikan informasi obat secara baik dan benar.

Salah satu indikator dengan nilai tertinggi dalam dimensi ini adalah pernyataan mengenai pemberian informasi tentang nama obat oleh petugas, yang memperoleh skor sebesar 88,16%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai baik dan merasa terbantu dengan informasi yang disampaikan terkait nama obat yang mereka terima. Penyampaian informasi tentang nama obat merupakan bagian penting dari pelayanan kefarmasian karena dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap terapi yang dijalani. Ketika pasien mengetahui nama obat yang dikonsumsi, mereka lebih sadar akan kegunaan, efek samping, dan cara penggunaan obat tersebut.

2. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Berdasarkan data yang diperoleh, berikut disajikan kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan.

Tabel 6. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

No.	Indikator	Skor perolehan	(%)	Kategori Kepuasan
1.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	407	83,06	Sangat Puas
2.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang paham	404	82,45	Sangat Puas
3.	Petugas memberikan peragaan obat tanpa pasien harus meminta	372	75,92	Puas
4.	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	398	81,22	Sangat Puas
Jumlah		1581	80,66	Puas

Berdasarkan Tabel 11, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi ketanggapan, yang terdiri dari empat pernyataan, berada pada kategori puas, dengan persentase rata-rata sebesar 80,66%. Penilaian ini merujuk pada interpretasi skor menurut Sugiyono (2018), yang menyatakan bahwa nilai antara 61% hingga 80% termasuk dalam kategori puas. Hasil tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Anggita (2019), yang menunjukkan bahwa pada aspek ketanggapan, Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan memiliki persentase kepuasan rata-rata sebesar 76,4%, sehingga dapat disimpulkan bahwa pasien merasa puas terhadap kecepatan dan kesigapan pelayanan yang diberikan.

Selain itu, Puskesmas Sungai Durian memiliki tujuh orang petugas kefarmasian, yang terdiri dari dua apoteker dan lima tenaga teknis kefarmasian. Dengan jumlah tenaga kefarmasian yang memadai, pelayanan kepada pasien dapat dilakukan dengan cepat dan tanggap. Ketersediaan sumber daya manusia yang cukup memungkinkan pembagian tugas yang efektif, sehingga setiap pasien dapat dilayani dengan baik tanpa harus menunggu terlalu lama.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Puskesmas minimal harus dilaksanakan oleh satu orang apoteker sebagai penanggung jawab, yang dapat dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian sesuai kebutuhan. Dengan demikian, Puskesmas Sungai Durian telah memenuhi ketentuan tersebut dan mendukung optimalisasi pelayanan kefarmasian kepada masyarakat.

Salah satu indikator dengan persentase tertinggi adalah pernyataan mengenai kecepatan dan ketanggapan petugas dalam melayani pasien, yaitu sebesar 83,06%. Angka ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa sangat puas terhadap kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan informasi obat secara cepat dan tepat. Ketanggapan petugas menjadi hal penting dalam membangun kepercayaan pasien serta memastikan bahwa informasi obat yang diberikan dapat dimengerti dan diterima dengan baik oleh pasien. Dimensi ketanggapan mencakup kesediaan petugas untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat. Ketanggapan juga menunjukkan bahwa petugas memahami pentingnya waktu dan kenyamanan pasien, serta mampu memberikan perhatian secara langsung terhadap pertanyaan atau keluhan pasien.

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Berdasarkan data yang diperoleh, berikut disajikan kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan.

Tabel 7. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

No.	Indikator	Skor perolehan	(%)	Kategori Kepuasan
1.	Informasi obat yang diberikan akurat serta bisa di pertanggung jawabkan	412	84,08	Sangat Puas
2.	Petugas memiliki pengetahuan serta kemampuan yang mencukupi dalam memberikan informasi obat	409	83,47	Sangat Puas
3.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	350	71,43	Puas
Jumlah		1171	79,66	Puas

Berdasarkan Tabel 7, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi jaminan, yang terdiri dari tiga pernyataan, berada pada kategori puas, dengan persentase rata-rata sebesar 79,66%. Penilaian ini merujuk pada interpretasi skor menurut Sugiyono (2018), yang menyatakan bahwa nilai antara 61% hingga 80% termasuk dalam kategori puas. Hasil ini diperkuat oleh penelitian Choerun (2021), yang menunjukkan bahwa pada aspek jaminan, Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal memiliki persentase kepuasan rata-rata sebesar 76,08%. Nilai tersebut juga berada dalam kategori puas, yang mengindikasikan bahwa pasien merasa yakin terhadap kompetensi dan sikap profesional petugas farmasi dalam memberikan pelayanan, termasuk dalam hal keamanan, kesopanan, serta kemampuan menjawab pertanyaan pasien secara jelas dan meyakinkan.

Kondisi ini sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, yang menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian harus dilaksanakan secara profesional oleh tenaga kefarmasian yang kompeten, agar dapat menjamin mutu, keamanan, dan ketepatan penggunaan obat. Selain itu, seluruh tenaga kefarmasian di Puskesmas wajib untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku dalam rangka menjaga serta meningkatkan kompetensinya. Hal ini penting guna menjamin keberlangsungan pelayanan yang berkualitas dan terpercaya bagi masyarakat.

Salah satu indikator yang mendapatkan nilai tertinggi dalam dimensi ini adalah pernyataan mengenai ketepatan dan keakuratan informasi obat yang diberikan oleh petugas, dengan persentase sebesar 84,08%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas karena informasi yang diberikan oleh petugas bersifat akurat, jelas, serta dapat dipertanggungjawabkan. Dimensi jaminan dalam pelayanan informasi obat berkaitan erat dengan pengetahuan, keterampilan, dan kepercayaan yang dimiliki petugas kesehatan dalam menyampaikan informasi. Tingkat kepercayaan pasien akan meningkat apabila mereka merasa bahwa informasi yang diberikan benar, sesuai dengan kondisi medisnya, dan disampaikan oleh petugas yang kompeten.

4. Dimensi Empati (*Empathy*)

Berdasarkan data yang diperoleh, berikut disajikan kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati.

Tabel 8. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

No.	Indikator	Skor perolehan	(%)	Kategori Kepuasan
1.	Petugas memakai pakaian yang rapi	435	88,76	Sangat Puas
2.	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas	409	83,47	Sangat Puas
3.	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	420	85,71	Sangat Puas
4.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan obat	413	84,29	Sangat Puas
5.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	412	84,08	Sangat Puas
Jumlah		2089	85,26	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 8, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi empati, yang terdiri dari lima pernyataan, berada pada kategori sangat puas, dengan persentase rata-rata sebesar 85,26%. Kategori ini mengacu pada interpretasi skor menurut Sugiyono (2018), yang menyatakan bahwa rentang nilai antara 81% hingga 100% termasuk dalam kategori sangat puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian Septi (2023), yang menunjukkan bahwa pada aspek empati, Apotek Mandiri Smart Kota Pekanbaru memiliki persentase kepuasan rata-rata sebesar 81,79%, yang tergolong dalam kategori sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa dihargai dan diperhatikan oleh petugas farmasi, baik melalui komunikasi yang sopan, perhatian terhadap keluhan pasien, maupun pelayanan yang ramah.

Selain itu, petugas Puskesmas Sungai Durian juga menggunakan seragam yang telah ditentukan serta tanda pengenal yang jelas, sehingga memudahkan pasien dalam mengenali identitas petugas dan menciptakan kesan pelayanan yang profesional. Kejelasan identitas petugas dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien, serta menunjukkan profesionalisme dalam pelayanan. Penampilan yang rapi dan identitas yang mudah dikenali turut mendukung interaksi yang lebih baik antara petugas dan pasien, yang merupakan bagian penting dari dimensi empati.

Salah satu indikator dengan persentase tertinggi dalam dimensi ini adalah pernyataan mengenai penampilan petugas yang rapi dan sopan, yang memperoleh skor sebesar 88,76%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa sangat puas terhadap cara petugas menampilkan diri saat memberikan pelayanan informasi obat. Penampilan petugas, seperti penggunaan pakaian yang rapi dan identitas diri yang jelas, merupakan bagian dari sikap empati karena menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan dan rasa hormat kepada pasien. Penampilan profesional juga menciptakan kesan pertama yang baik dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

5. Dimensi Penampilan (*Tangibles*)

Berdasarkan data yang diperoleh, berikut disajikan kepuasan pasien berdasarkan dimensi penampilan

Tabel 9. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Penampilan

No.	Indikator	Skor perolehan	(%)	Kategori Kepuasan
1.	Tersedianya tempat terpisah untuk pelayanan informasi obat	419	85,51	Sangat Puas
2.	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman	345	70,40	Puas
3.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	422	87,55	Sangat Puas

4.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	347	70,81	Puas
Jumlah		1540	78,56	Puas

Berdasarkan Tabel 9, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap dimensi penampilan, yang terdiri dari empat pernyataan, berada pada kategori puas, dengan persentase rata-rata sebesar 78,56%. Penilaian ini merujuk pada interpretasi skor menurut Sugiyono (2018), yang menyatakan bahwa nilai antara 61% hingga 80% termasuk dalam kategori puas. Hasil ini sejalan dengan penelitian Santi (2018), yang menunjukkan bahwa pada aspek penampilan, Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang memiliki persentase kepuasan rata-rata sebesar 72,9%, yang juga tergolong dalam kategori puas. Hal ini mengindikasikan bahwa pasien menilai penampilan fisik pelayanan, seperti kebersihan ruang tunggu dan ketersediaan informasi obat, sudah cukup baik.

Selain itu, Puskesmas Sungai Durian juga memperhatikan aspek penampilan dalam pelayanan kefarmasian, salah satunya melalui penggunaan etiket obat yang jelas, baik dari segi penulisan yang mudah dibaca maupun informasi aturan minum yang disampaikan secara lengkap dan mudah dipahami. Penyajian informasi yang baik pada etiket membantu pasien memahami cara penggunaan obat secara benar, sehingga turut meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Salah satu indikator dengan persentase tertinggi dalam dimensi ini adalah pernyataan mengenai petugas menuliskan aturan pakai obat dengan jelas dan mudah dimengerti, yang memperoleh skor sebesar 87,55%. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien sangat terbantu dengan kejelasan informasi tertulis, khususnya terkait aturan pakai obat yang diberikan oleh petugas. Penulisan aturan pakai yang jelas dan mudah dimengerti sangat penting karena membantu pasien menggunakan obat secara tepat, aman, dan sesuai dengan anjuran. Informasi yang mudah dipahami juga mengurangi risiko kesalahan penggunaan obat dan meningkatkan kepatuhan pasien terhadap terapi yang dijalani.

Tabel 1. Rata-Rata Persentase 5 Dimensi

No.	Dimensi	Tingkat Kepuasan (%)	Kategori Kepuasan
1.	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	80,66%	Puas
2.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	80,66%	Puas
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	79,66%	Puas
4.	Empati (<i>Empathy</i>)	85,26%	Sangat Puas
5.	Penampilan (<i>Tangibles</i>)	78,56%	Puas
Rata-rata		80,96%	Puas

Setiap dimensi dalam penelitian ini memperoleh persentase tingkat kepuasan yang berbeda, yaitu: kehandalan sebesar 80,66%, ketanggapan 80,66%, jaminan 79,66%, empati 85,26%, dan penampilan 78,56%. Dari kelima dimensi tersebut, nilai tertinggi terdapat pada dimensi empati, yaitu sebesar 85,26%. Hasil ini menunjukkan bahwa pasien sangat puas terhadap sikap petugas yang menunjukkan empati, seperti menggunakan pakaian yang rapi, mengenakan tanda pengenal yang jelas, memberikan informasi obat tanpa harus diminta, bersikap ramah dan sopan, serta memberikan perhatian yang sama kepada seluruh pasien tanpa membeda-bedakan.

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Sungai Durian menunjukkan rata-rata persentase sebesar 80,96%, yang

termasuk dalam kategori puas. Perlu disadari bahwa setiap pasien memiliki standar dan persepsi kepuasan yang berbeda-beda, tergantung pada pengalaman, harapan, dan penilaian pribadi masing-masing. Semakin banyak aspek pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien, maka tingkat kepuasan yang dirasakan pun akan semakin tinggi. Oleh karena itu, evaluasi kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala sebagai upaya untuk mendukung peningkatan mutu layanan, karena kepuasan pasien bersifat dinamis dan dapat berubah seiring dengan perkembangan kebutuhan dan ekspektasi mereka terhadap pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Sungai Durian berada pada kategori puas, dengan hasil pada masing-masing sebagai berikut: dimensi kehandalan sebesar 80,66% (kategori puas), dimensi ketanggapan sebesar 80,66% (kategori puas), dimensi jaminan sebesar 79,66% (kategori puas), dimensi empati sebesar 85,26% (kategori sangat puas), dan dimensi penampilan sebesar 78,56% (kategori puas). Secara keseluruhan, persentase rata-rata dari kelima dimensi tersebut adalah 80,96%, yang menurut interpretasi skor Sugiyono (2018) termasuk dalam kategori puas.

Saran

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian di Puskesmas Sungai Durian, Kabupaten Kubu Raya, berupa analisis atau evaluasi yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan kefarmasian.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, M. (2021). Analisis Pengelolaan Sediaan Farmasi pada Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Kecamatan Rawamerta. *Jurnal Buana Farma*, Vol. 1, No 3.
- Anggita G. K., (2019). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi Kabupaten Magetan. Madiun: Stikes Bhakti Husada Mulia
- BPOM. (2018). Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nomor 34: Pedoman Cara Pembuatan Obat Yang Baik. Jakarta: Direktorat.
- Choerun N., (2021). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Dukuhwaru Kabupaten Tegal. Tegal: Politeknik Harapan Bersama
- Depy, O. K. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Karang Intan 2 Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar. *Borneo Jurnal of Pharmascientech*, Vol. 2, No 2.
- Hanniza, D. C. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Obat di Kecamatan Kluwut, Kabupaten Brebes. *Jurnal Ners*, Vol. 7, No 1, Hal 420-424.
- HD Djamal, G. S. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia*, Vol. 1, No. 1.
- Kementerian Kesehatan . (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019: Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kementerian, K. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
- Kusuma, F. A. (2022). Hubungan Kecerdasan Emosional Dan Daya Tarik Interpesona Dengan Kepuasan Pelayanan Obat Di Apotek Goge Farma. In *Prosiding Seminar Nasional Unimus*, Vol. 5, 5:49-56.
- Nora, S. (2016). Sumber Belajar Penunjang PGLP 2016 Farmasi Bab 10: Resep Dan Salinan Resep.
- Porayow, S. B. (2022). Gambaran Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Di Kabupaten Minahasa.
- Santi S., Hiany S., Nindia R. S., (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat di

- Puskesmas Baraka Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. *Media Farmasi*, Vol 14 No 1
- Septi M., Mifta Z. R., Fina A., Husnawati. (2023). Tingkat Kepuasan Responden Terhadap Pemberian Informasi Obat di Apotek Mandiri Smart Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Kefarmasian*. Vol 4, No 1
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendakia.
- Supratman. Portal Resmi UPTD Puskesmas Sungai Durian. Diakses pada 3 Juni 2025 dari <https://pkm-sungaidurian.kuburayakab.go.id/>
- Tjiptono. (2017). *Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di RS Islam Manisrenggo Klaten*. Klaten.
- Ulumiyah, N. H. (2018). Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Penerapan Upaya Keselamatan Pasien di Puskesmas. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6 (2), 149-155.
- Umar. (2018). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghailia Indonesia.
- Umi, K. (2019). *Gambaran Kepuasan Pasien Tentang Pelayanan Informasi Obat Di Puskesmas Melati Kabupaten Serdang Bedagai*. Medan: Institut Kesehatan Helvetia Medan.
- Virgo, G. (2018). Hubungan Response Time Pelayanan Instalasi Gawat Darurat (IGD) Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di RSUD Bangkinang Tahun 2018. *Jurnal Ners*, 2 (1): 72-85.
- Yumita, Sari R., Hermansyah O., Khasanah H. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Sawah Lebar Kota Bengkulu. *Bencoolen Journal of Pharmacy*, Volume 3, Nomor 1.