

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) YANG DIBERIKAN DI APOTEK X

1. Sylvia Puspita, Program Studi Farmasi Universitas Bhakti Hasta Mulia, Email : puspitasilvia07@gmail.com
Email Korespondensi : puspitasilvia07@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah salah satu cara untuk menilai pelayanan professional berdasarkan mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan menjadi bagian yang penting dalam pelayanan kesehatan sebab kepuasan pasien tidak dapat dipisahkan dari kualitas pelayanan kesehatan. Jika ingin meningkatkan kualitas pada pelayanan maka diperlukannya survey tingkat kepuasan kepada konsumen atau pasien. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan terutama pada pelayanan informasi obat di apotek X dalam melayani pasien berdasarkan aspek dimensi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menunjang pelayanan agar meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di apotek X. Penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan melakukan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuisioner dalam bentuk tertulis kepada responden, yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian. Dalam penelitian ini yang dijadikan sampel adalah pasien atau keluarga pasien yang membeli obat dengan menggunakan resep maupun tidak menggunakan resep dokter di Apotek X. Pada dimensi kehandalan (reliability) skor kepuasan 83,9% dengan kategori sangat puas, sedangkan harapan pada dimensi ini dengan kategori sangat penting skor 89,8%. Dimensi ketanggapan (responsiveness) skor kepuasan 84,6% dengan kategori sangat puas, sedangkan harapan pada dimensi ini dengan kategori sangat penting skor 85,3%. Dimensi jaminan (assurance) skor kepuasan 84,8% dengan kategori sangat puas, sedangkan harapan pada dimensi ini dengan kategori sangat penting skor 89,6%. Dimensi empati (empathy) skor kepuasan 85,8% dengan kategori sangat puas, sedangkan harapan pada dimensi ini dengan kategori sangat penting skor 87,2%. Dimensi berwujud (Tangible) skor kepuasan 83,8% dengan kategori sangat puas, sedangkan harapan pada dimensi ini dengan kategori sangat penting skor 82,9%.

Kata Kunci : **Kepuasan Pasien, Pelayanan Informasi Obat (PIO), Apotek**

1. PENDAHULUAN

Kesehatan menempati posisi sentral sebagai kebutuhan dasar manusia yang mendasar dan bersifat multidimensional. Konsep kesehatan tidak dapat dipahami secara terisolasi, melainkan harus dipandang sebagai suatu entitas yang terikat secara intrinsik dengan dua elemen pokok, yaitu upaya kesehatan (health efforts) dan sarana pelayanan kesehatan (health service facilities) (Raising & Erikania, 2019). Upaya kesehatan merupakan manifestasi operasional dari sistem kesehatan yang dirancang secara sistematis dan holistik. Secara esensial, upaya ini mencakup serangkaian kegiatan yang diimplementasikan melalui pendekatan terpadu, terintegrasi, dan berkesinambungan. Tujuannya adalah untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara kolektif, yang meliputi spektrum aktivitas mulai dari promosi kesehatan hingga perlindungan spesifik terhadap penyakit (Fajarini et al., 2021). Secara operasional, ruang lingkup upaya kesehatan tersebut diwujudkan dalam berbagai bentuk intervensi yang saling terkait. Bentuk pertama adalah pencegahan penyakit (preventive), yang bertujuan untuk menurunkan insidensi dan prevalensi masalah kesehatan melalui tindakan proaktif sebelum terjadinya gangguan. Bentuk kedua adalah pemulihan kesehatan (curative and rehabilitative), yang berfokus pada penyembuhan, pengurangan dampak penyakit, dan restorasi fungsi optimal setelah sakit. Dengan demikian, keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan masyarakat sangat bergantung pada efektivitas dan sinergi antara strategi upaya kesehatan yang komprehensif dengan ketersediaan serta aksesibilitas sarana pelayanan kesehatan yang mendukung seluruh spektrum layanan tersebut (Permenkes, 2016).

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016, pemerintah telah menetapkan standar baku untuk pelayanan kefarmasian. Standar ini dirumuskan sebagai kerangka dinamis yang terus berevolusi seiring dengan perkembangan era modern, guna menjamin mutu pelayanan kesehatan farmasi bagi masyarakat. Implementasinya di tingkat apotek tercermin dalam berbagai bentuk layanan, salah satu yang esensial adalah pelayanan informasi obat (PIO). Layanan ini bersifat komprehensif, diberikan baik kepada pasien yang menggunakan resep dokter maupun yang tidak, dengan tujuan meningkatkan pengetahuan dan kepatuhan pengobatan (Mulyani & Khosiatul, 2023). Dalam konteks pelayanan jasa kesehatan, penilaian dari pengguna layanan menjadi indikator kritis untuk mengevaluasi kinerja dan efektivitas layanan yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga farmasi di apotek diduga memiliki korelasi positif dengan niat perilaku ulang (repeat behavior). Pasien yang memperoleh pengalaman pelayanan yang memuaskan diperkirakan akan menunjukkan kecenderungan dan loyalitas yang lebih tinggi untuk kembali memanfaatkan jasa apotek yang sama di masa mendatang. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien tidak hanya merefleksikan kualitas interaksi farmasis-pasien, tetapi juga menjadi prediktor penting bagi keberlangsungan pelayanan apotek (Kumorosiwi, 2019).

Dalam ranah ekonomi bisnis, setiap entitas perusahaan atau badan usaha secara inherent akan menghadapi dinamika persaingan pasar, yang meniscayakan perumusan strategi tertentu untuk memastikan kelangsungan hidup dan pertumbuhan organisasi. Sebagai ilustrasi, badan usaha apotek beroperasi dalam ekosistem kompetitif dengan sesama apotek, sehingga pengembangan strategi yang tepat menjadi suatu keniscayaan strategis. Keberhasilan dalam mempertahankan eksistensi dan mencapai keunggulan kompetitif tersebut ditentukan oleh beberapa variabel kunci, terutama kemampuan organisasi dalam mengidentifikasi serta memanfaatkan peluang pasar secara optimal, diiringi dengan pengendalian efektivitas operasional secara menyeluruh (Masyitoh et al., 2024). Lebih lanjut, faktor penentu keberhasilan juga terletak pada kemampuan menyajikan kualitas produk dan layanan yang unggul, didukung oleh pemilihan lokasi

usaha yang strategis dan memberikan kenyamanan bagi konsumen. Aspek strategis lainnya mencakup formulasi kebijakan penetapan harga yang kompetitif dan rasional, pengelolaan sistem penyediaan stok barang yang efisien untuk memenuhi permintaan, serta implementasi strategi promosi yang efektif. Secara integratif, seluruh strategi tersebut bertujuan untuk mempercepat perputaran barang (*inventory turnover*), yang pada akhirnya akan mendorong peningkatan kinerja finansial dan memperkuat posisi pasar badan usaha di tengah persaingan (Malianoro, 2017).

Berdasarkan regulasi yang berlaku (Permenkes, 2016), standar pelayanan kefarmasian mencakup dua domain utama yang saling terkait, yaitu pengelolaan barang dan pelayanan klinis. Domain pertama meliputi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan habis pakai melalui serangkaian proses manajerial yang sistematis dan terdokumentasi, mulai dari perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pengendalian, hingga pemusnahan, yang dilengkapi dengan pencatatan dan pelaporan yang akurat. Domain kedua adalah pelayanan farmasi klinik yang menitikberatkan pada aspek layanan langsung kepada pasien. Secara integratif, standar ini berfungsi sebagai pedoman operasional bagi tenaga teknis kefarmasian dalam menjalankan tugasnya untuk memastikan terselenggaranya pelayanan kesehatan yang terstandarisasi (Rusnedy et al., 2024). Lebih dari sekadar aktivitas logistik dan distribusi, esensi dari pelayanan kefarmasian sebagaimana dirumuskan dalam Permenkes (2016) adalah pelayanan yang bersifat langsung (*direct patient care*) dan penuh tanggung jawab (*accountable*) kepada pasien dengan fokus pada pemanfaatan sediaan farmasi yang optimal. Orientasi ini menggeser paradigma dari produk (*drug-centered*) menjadi pelayanan berpusat pada pasien (*patient-centered*), di mana intervensi kefarmasian diarahkan untuk mencapai *outcome* terapi yang terukur dan pasti. Tujuan akhir dari keseluruhan rangkaian layanan ini adalah meningkatkan kualitas hidup pasien, yang menegaskan peran strategis farmasis sebagai bagian integral dari tim kesehatan dalam mencapai tujuan terapi yang komprehensif (Parwati et al., 2025).

Penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh Gurnita (2019; Wahjuni & Santoso, 2022) menunjukkan temuan bahwa terdapat tingkat kepuasan yang positif dari masyarakat terhadap pelayanan di Apotek Y. Studi tersebut melibatkan sampel sebanyak 100 responden dan mengukur kepuasan melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hasil ini memberikan landasan empiris awal bahwa aspek-aspek tersebut relevan untuk dijadikan instrumen dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan di konteks farmasi komunitas. Meskipun temuan sebelumnya memberikan gambaran mengenai kepuasan pelayanan secara umum, kajian spesifik terhadap kualitas Pelayanan Informasi Obat (PIO) sebagai komponen kritis dalam pelayanan kefarmasian belum secara eksplisit diungkap. Terdapat ruang penelitian untuk menginvestigasi lebih dalam bagaimana dimensi-dimensi harapan dan kepuasan tersebut termanifestasi khususnya dalam konteks penyampaian informasi obat, yang memiliki implikasi langsung terhadap keselamatan dan keberhasilan terapi pasien.

Berdasarkan uraian di atas, maka dirumuskan kebutuhan untuk melakukan penelitian dengan judul “Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien pada Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek X”. Penelitian ini bertujuan untuk memetakan dan menganalisis tingkat kesenjangan (*gap*) antara harapan dan persepsi kepuasan pasien secara khusus terhadap layanan informasi obat. Fokus penelitian adalah untuk mengevaluasi kinerja Apotek X pada kelima dimensi pelayanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) yang diterapkan dalam konteks PIO. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif dan komprehensif mengenai kualitas Pelayanan Informasi Obat di Apotek X dari perspektif pengguna layanan. Hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi manajerial serta acuan untuk pengembangan program

peningkatan mutu pelayanan kefarmasian, yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan kepatuhan pengobatan, outcome terapeutic yang lebih baik, serta loyalitas pasien terhadap fasilitas pelayanan kesehatan tersebut.

2. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan pada penelitian ini yaitu untuk Mengetahui penilaian pasien pada kepuasan terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) yang diberikan di Apotek X. Serta, Mengetahui harapan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek X.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan desain deskriptif kuantitatif dan pendekatan cross-sectional. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertulis secara langsung kepada responden. Instrumen kuesioner disusun berisi serangkaian pertanyaan yang secara spesifik dirancang untuk mengukur variabel penelitian, yakni harapan dan kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO). Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pasien maupun keluarga pasien yang melakukan pembelian obat di Apotek X, baik dengan resep dokter maupun secara swamedikasi. Penarikan sampel menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode pengambilan sampel acak sistematis. Besaran sampel minimum dihitung menggunakan rumus Lemeshow (1997) untuk populasi tak terhingga dengan tingkat kepercayaan 95% ($Z=1,96$), proporsi populasi (P) 0,5, dan toleransi kesalahan (d) 10%. Berdasarkan perhitungan, diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 96 responden. Untuk mempermudah pelaksanaan dan analisis, jumlah sampel kemudian dibulatkan menjadi 100 responden, sebagaimana dipraktikkan dalam penelitian serupa sebelumnya (Raising, 2019). Keseluruhan responden inilah yang akan menjadi sumber data primer dalam studi ini.

4. HASIL PENELITIAN

a. Hasil uji validitas kuesioner kepuasan responden

Tabel 1. Hasil uji validitas kuesioner kepuasan responden

Item Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)			
P1	0,478	0,378	Valid
P2	0,565	0,378	Valid
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)			
P3	0,684	0,378	Valid
P4	0,514	0,378	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)			
P5	0,505	0,378	Valid
P6	0,447	0,378	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)			
P7	0,637	0,378	Valid
P8	0,440	0,378	Valid
Berwujud (<i>Tangible</i>)			
P9	0,466	0,378	Valid
P10	0,557	0,378	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa r hitung $>$ r tabel dengan tingkat kepercayaan 95% dari tabel uji r , maka soal tersebut valid. Dari hasil validitas dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner kepuasan yang telah dibuat peneliti dinyatakan valid.

b. Hasil uji validitas kuesioner harapan responden

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan Responden

Item Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan
Kehandalan (<i>reliability</i>)			
P1	0,800	0,378	Valid
P2	0,851	0,378	Valid
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)			
P3	0,795	0,378	Valid
P4	0,772	0,378	Valid
Jaminan (<i>assurance</i>)			
P5	0,793	0,378	Valid
P6	0,797	0,378	Valid
Empati (<i>empathy</i>)			
P7	0,788	0,378	Valid
P8	0,716	0,378	Valid
Berwujud (<i>tangible</i>)			
P9	0,709	0,378	Valid
P10	0,716	0,378	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa r hitung $>$ r tabel dengan tingkat kepercayaan 95% dari tabel uji r , maka soal tersebut valid. Dari hasil uji validitas dapat diambil kesimpulan bahwa seluruh pertanyaan pada kuesioner harapan yang telah dibuat peneliti dinyatakan valid

c. Uji reliabilitas kuesioner

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas kuesioner kepuasan responden

Cronbach's Alpha	Pembanding	Keterangan
0,825	0,6	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data yang disajikan pada Tabel 3, instrumen kuesioner kepuasan responden telah memenuhi syarat reliabilitas. Nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh adalah sebesar 0,825. Apabila dibandingkan dengan nilai pembanding standar minimal 0,6, nilai koefisien ini jauh lebih tinggi. Hasil ini mengindikasikan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini memiliki konsistensi internal yang sangat baik dan reliabel. Dengan kata lain, seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut secara konsisten mengukur konstruk kepuasan yang sama, sehingga data yang dikumpulkan dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas kuesioner harapan responden

Cronbach's Alpha	Pembanding	Keterangan
0,930	0,6	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2024

Berdasarkan hasil pengolahan data pada Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa instrumen kuesioner yang digunakan untuk mengukur variabel harapan responden

memiliki kualitas yang sangat baik dalam hal reliabilitas atau keandalan. Nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh adalah 0,930, yang jauh melampaui ambang batas minimum reliabilitas yang disyaratkan, yaitu sebesar 0,6. Angka ini mengindikasikan bahwa butir-butir pernyataan dalam kuesioner tersebut memiliki konsistensi internal yang sangat tinggi dan saling berkorelasi dengan kuat untuk mengukur konstruk harapan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek X. Dengan demikian, data yang dikumpulkan melalui kuesioner ini reliabel dan dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

d. Presentase dan rata-rata kepuasan responden berdasarkan 5 dimensi

Tabel 5. Presentase Kepuasan Responden Berdasarkan 5 (Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Berwujud)

No	Pelayanan Kefarmasian	Skor Perolehan	Presentase (%)	Rata-rata presentase (%)	Kategori
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1.	Petugas memberikan informasi tentang nama obat	424	84,8	83,9	Sangat Puas
2.	Petugas memberikan tentang cara Penyimpanan obat dan setelah obat sudah tidak digunakan/tersisa	415	83		
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
3.	Informasi yang diberikan oleh petugas jelas, akurat dan dapat dipertanggung jawabkan	417	83,4	84,6	Sangat Puas
4.	Petugas melayani dengan cepat dan tanggap	429	85,8		
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
5.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	417	83,4	84,8	Sangat Puas
6.	Pasien mendapatkan obat yang sesuai dengan keluhan	431	86,2		
Empati (<i>Empathy</i>)					
7.	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	416	83,2	85,8	Sangat Puas
8.	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan informasi obat	442	88,4		
Berwujud (<i>Tangible</i>)					
9.	Petugas menuliskan aturan pakai dan memberikan informasi cara penggunaan	422	84,4	83,8	Sangat Puas

No	Pelayanan Kefarmasian	Skor Perolehan	Presentase (%)	Rata-rata presentase (%)	Kategori
10.	Petugas memeberikan informasi cara pembuangan obat yang benar	416	83,2		
JUMLAH				422,9	Sangat
RATA-RATA				84,58	Puas

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien yang membeli obat di Apotek X yang terbagi menjadi 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan dengan skor 83,9% dengan kategori sangat puas, dimensi ketanggapan dengan skor 84,6% dengan kategori sangat puas, dimensi jaminan dengan skor 84,8% dengan kategori sangat puas, dimensi empati dengan skor 85,8% dengan kategori sangat puas dan dimensi berwujud dengan skor 83,4% dengan kategori sangat puas. Dilihat dari rata-rata skor presentase kepuasan responden dari semua dimensi rata-rata skor yang diperoleh sebesar 84,58% dengan kategori sangat puas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden sangat puas terhadap pelayanan berdasarkan 5 dimensi yang diberikan di Apotek X

e. Presentase dan rata-rata harapan responden berdasarkan 5 dimensi

Tabel 6. Presentase harapan responden berdasarkan 5 dimensi (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud)

No	Pelayanan Kefarmasian	Skor Perolehan	Presentase %	Rata-rata presentase	Kategori
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
1.	Petugas memberi informasi tentang nama obat	451	90,2	89,8	Sangat Penting
2.	Petugas memberi informasi cara pemakaian obat	447	89,4		
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)					
3.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	437	87,4	85,3	Sangat Penting
4.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	416	83,2		
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
5.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan informasi obat	439	87,8	89,6	Sangat Penting
6.	Pasien mendapatkan obat yang sesuai dengan keluhan	457	91,4		
Empati (<i>Empathy</i>)					
7.	Informasi obat diberikan	432	86,4	87,2	Sangat

No	Pelayanan Kefarmasian	Skor Perolehan	Presentase %	Rata-rata presentase	Kategori
	tanpa pasien harus meminta				Penting
8.	Petugas bersikap ramah dan sopan kepada pasien	440	88		
Berwujud (<i>Tangible</i>)					
9.	Petugas menuliskan aturan pakai dan memberikan informasi cara penggunaan.	424	84,8	82,9	Sangat Penting
10.	Petugas memberikan informasi cara pembuangan obat yang benar	405	81		
JUMLAH				434,8	Sangat
RATA – RATA				86,96	Penting

Sumber : Hasil Pengolahan Data Penelitian, 2024

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata dimensi kualitas pelayanan di Apotek berdasarkan harapan responden yang membeli obat di Apotek X yang terbagi menjadi 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan memperoleh skor 89,8% dengan kategori sangat penting, dimensi ketanggapan memperoleh skor 85,3% dengan kategori sangat penting, dimensi jaminan memperoleh skor 89,6% dengan kategori sangat penting, dimensi empati memperoleh skor 87,2% dengan kategori sangat penting dan dimensi berwujud memperoleh skor 82,9% dengan kategori sangat penting. Dilihat dari rata-rata skor presentase harapan responden dari semua dimensi diperoleh rata-rata sebesar 86,96% yang dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan berdasarkan 5 dimensi dikategorikan sangat penting

5. PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan desain cross-sectional. Instrumen utama pengumpulan data adalah kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden. Partisipan dalam studi ini berjumlah 100 orang, yang merupakan pasien atau keluarga pasien dari Apotek X. Kuesioner terbagi menjadi dua bagian terpisah namun paralel; bagian pertama mengukur tingkat harapan pasien terhadap kualitas Pelayanan Informasi Obat (PIO), sedangkan bagian kedua menilai tingkat kepuasan aktual mereka setelah menerima layanan tersebut. Kedua bagian kuesioner tersebut menggunakan skala Likert lima poin untuk memastikan kedalaman dan gradasi tanggapan responden. Operasionalisasi variabel penelitian dilakukan dengan menderivasikan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud ke dalam pernyataan-pernyataan tertutup. Skala pengukuran untuk variabel kepuasan berkisar dari 1 (tidak puas) hingga 5 (sangat puas), sementara untuk variabel harapan berkisar dari 1 (tidak penting) hingga 5 (sangat penting). Data yang dikumpulkan mencakup dua jenis, yaitu data demografis responden (seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan) serta data primer berupa skor persepsi dan harapan terhadap kelima dimensi pelayanan. Seluruh data tersebut kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memetakan gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan pasien serta identifikasi gap antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima.

Analisis data penelitian mengungkapkan bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan, dimensi empati meraih skor kepuasan tertinggi dari responden. Tingginya kepuasan pada dimensi ini merefleksikan persepsi positif pasien terhadap sikap dan perilaku petugas apotek, khususnya dalam hal keramahan serta inisiatif proaktif dalam memberikan informasi obat tanpa perlu diminta terlebih dahulu. Temuan ini mengindikasikan bahwa aspek komunikasi dan interaksi personal yang hangat berperan sentral dalam membangun kenyamanan dan kepercayaan pasien, sehingga berkontribusi signifikan terhadap terbentuknya tingkat kepuasan secara keseluruhan. Di sisi lain, dimensi berwujud (tangible) mencatat skor kepuasan yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, meskipun secara agregat masih berada dalam kategori "sangat puas". Rendahnya skor pada dimensi ini secara spesifik terkait dengan indikator pemberian bukti fisik pelayanan, seperti penulisan aturan pakai obat dan informasi mengenai tata cara pembuangannya. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui praktik pelayanan yang bersifat adaptif dan kontekstual, di mana petugas cenderung tidak memberikan informasi tertulis secara rutin apabila obat yang dibeli telah familiar bagi pasien atau apabila informasi tersebut telah tersedia secara jelas pada kemasan obat. Dengan demikian, skor yang lebih rendah pada dimensi ini tidak serta-merta mencerminkan ketidakpuasan, melainkan lebih menunjukkan adanya efisiensi komunikasi dan penyesuaian pelayanan terhadap kebutuhan spesifik pasien.

Temuan penelitian ini menunjukkan konvergensi dengan penelitian terdahulu terkait dimensi berwujud (tangibles), di mana aspek ini secara konsisten memperoleh skor kepuasan terendah dalam komparasi antardimensi. Kesamaan ini mengindikasikan bahwa rendahnya persepsi kepuasan terhadap bukti fisik layanan, seperti kelengkapan dokumentasi informasi tertulis, merupakan fenomena yang dapat terjadi lintas konteks apotek. Namun, terdapat divergensi temuan dalam hal dimensi dengan kepuasan tertinggi; jika penelitian sebelumnya menempatkan kehandalan (reliability) sebagai dimensi puncak, penelitian ini justru menemukan empati (empathy) sebagai dimensi dengan skor tertinggi. Perbedaan ini mengisyaratkan bahwa faktor dominan pembentuk kepuasan dapat bersifat spesifik-lokus, sangat dipengaruhi oleh budaya pelayanan dan karakteristik interaksi di setiap apotek (Meila et al., 2020).

Di sisi harapan, pola yang teramati justru menunjukkan konsistensi yang kuat. Dimensi kehandalan, khususnya pada indikator keakuratan informasi cara pakai dan penyimpanan obat, secara tegas dinilai sebagai aspek paling penting oleh responden. Temuan ini selaras dengan literatur inti pelayanan kefarmasian yang menempatkan akurasi informasi obat sebagai fondasi keselamatan pasien (patient safety) dan efektivitas terapi. Sementara itu, dimensi berwujud kembali mencatat skor harapan terendah, meskipun tetap berada dalam kategori penting. Konstelasi ini dimana kehandalan merupakan harapan utama namun bukan sumber kepuasan tertinggi memberikan implikasi strategis yang kritis. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan harapan terhadap kehandalan dianggap sebagai hygiene factor atau standar minimum yang wajib dipenuhi, sementara keunggulan dalam dimensi empati berperan sebagai motivator factor yang mampu mendorong tingkat kepuasan ke level yang lebih tinggi. Oleh karena itu, strategi peningkatan kualitas harus secara simultan memastikan konsistensi mutu pada aspek kehandalan sambil mengoptimalkan diferensiasi pelayanan melalui empati.

Berdasarkan data yang terkumpul, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek X berada pada kategori sangat baik. Analisis terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa seluruh aspek yakni kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud menerima penilaian positif dari responden. Hal ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan farmasi di Apotek X telah memenuhi, bahkan dalam beberapa aspek

melebihi, ekspektasi dasar pengguna layanan. Meskipun demikian, analisis mendalam mengungkap adanya pola kesenjangan yang signifikan antara profil harapan dan profil kepuasan. Dimensi yang memperoleh skor harapan tertinggi dari pasien adalah kehandalan, khususnya dalam hal akurasi dan kejelasan informasi mengenai cara pakai serta penyimpanan obat. Namun, dimensi yang mencatat tingkat kepuasan tertinggi justru berada pada aspek empati, seperti keramahan dan perhatian petugas. Disparitas ini mengisyaratkan bahwa meskipun performa teknis (kehandalan) telah dilaksanakan dengan baik, persepsi nilai dan kepuasan pasien belum sepenuhnya terikat secara optimal dengan kinerja teknis tersebut. Dengan kata lain, kontribusi keandalan teknis terhadap pembentukan kepuasan keseluruhan masih dapat ditingkatkan.

Implikasi manajerial dari temuan ini bersifat strategis. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan, manajemen Apotek X perlu merumuskan kebijakan yang bersifat dua arah. Pertama, menjaga dan menstandarisasi praktik empati yang telah menjadi kekuatan dan pembeda layanan. Kedua, dan yang tidak kalah penting, adalah melakukan intervensi khusus untuk memperkuat korelasi antara kinerja kehandalan yang tinggi dengan persepsi kepuasan pasien. Hal ini dapat dilakukan melalui sosialisasi yang lebih efektif mengenai prosedur teknis yang telah dijalankan kepada pasien atau mengintegrasikan aspek kehandalan ke dalam interaksi yang lebih personal. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengonfirmasi tingkat kepuasan yang tinggi, tetapi lebih jauh memberikan peta strategis yang berbasis bukti untuk penyempurnaan mutu pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada standar profesional dan sekaligus memenuhi harapan pengguna layanan.

6. KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan, mutu pelayanan menurut persepsi pasien dari hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa sangat puas terhadap kinerja pelayanan kefarmasian di Apotek X. Penelitian ini didasarkan pada kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien. Responden merasa sangat puas terhadap pelayanan kefarmasian yang mereka terima dari kelima dimensi yang terdiri dari dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

- a. Pada hasil kuesioner kepuasan dimensi kehandalan (reliability) skor 83,9%, dimensi ketanggapan (responsiveness) skor 84,6%, dimensi jaminan (assurance) skor 84,8%, dimensi empati (empathy) skor 85,8%, dimensi berwujud (Tangible) skor 83,8% dengan kategori sangat puas.
- b. Pada hasil kuesioner harapan dimensi kehandalan (reliability) skor 89,8%, dimensi ketanggapan (responsiveness) skor 85,3%, dimensi jaminan (assurance) skor 89,6%, dimensi empati (empathy) skor 87,2%, dimensi berwujud (Tangible) skor 82,9% dengan kategori sangat penting.

7. SARAN

Diharapkan agar hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan awal bagi peneliti selanjutnya yang berminat mengkaji lebih dalam mengenai kepuasan pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di sektor farmasi komunitas. Penelitian lanjutan dapat dikembangkan dengan memperluas cakupan sampel, membandingkan hasil antara beberapa apotek, atau menerapkan desain longitudinal untuk mengamati perubahan kepuasan dari waktu ke waktu. Selain itu, penelitian mendatang dapat menguji hubungan sebab-akibat antara dimensi kualitas pelayanan dengan variabel lain, seperti loyalitas pasien atau kepatuhan pengobatan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan tidak

hanya memberikan gambaran statis, tetapi juga membuka ruang bagi kajian yang lebih komprehensif dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian yang berbasis bukti

8. DAFTAR PUSTAKA

- Fajarini, H., Balfas, R. F., & Dence, E. (2021). Pengaruh implementasi pelayanan informasi obat terhadap tingkat kepuasan pasien di apotek. *Jurnal Ilmiah JOPHUS: Journal Of Pharmacy UMUS*, 2(01), 1–9.
- Kumorosiwi. (2019). Kepuasan Pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Mutiara Kecamatan Nguntoronadi. Magetan. *Jurnal Kepuasan Pasien Pelayanan Informasi Obat*, 2(1), 1–19.
- Lemesshow. (1997). John Willey and Sons. *Adequacy of Sample Size in Health Studies*.
- Maliantoro, Y. H. (2017). Perencanaan Bisnis Apotek Merah. *Tesis Universitas Sanata Dharma*, 1–140.
- Masyitoh, P., Etikasari, R., Tri, D., Faizzatur, D., & Kurniawan, G. (2024). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada. *Jurnal Indonesia Sehat: Healthy Indonesian Journal*, 3(2), 47–55.
- Meila, O., Pontoan, J., & Zizwanto, E. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien BPJS Pada Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Klinik SATKES PUSDOKKES MABES POLRI. *HERCLIPS (Journal of Herbal, Clinical and Pharmaceutical Sciences)*, 01(02).
- Mulyani, T., & Khosiatul, D. (2023). Kepuasan Pasien Hipertensi Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Apotek Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Bukittinggi. *JURNAL MEDICAL HEALTH SCIENCE*, 1(1), 1–8.
- Parwati, D., Febriani, Y., Peu, P., Farmasi, P. S., Matematika, F., & Alam, P. (2025). Pengaruh Pelayanan Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien di Apotek X Kabupaten Bangkalan. *SEHATMAS (Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat)*, 4(3), 766–773. <https://doi.org/10.55123/sehatmas.v4i3.5701>
- Permenkes. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan RI No 73 tahun 2016. *Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*, 6(August), 128.
- Raising, R. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(01), 31–37.
- Raising, R., & Erikania, S. (2019). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah. *Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia*, 5(1).
- Rusnedy, R., Maulidya, A. I., & Shintia, A. A. (2024). Kepuasan Pasien Terhadap Perilaku Apoteker Dalam Pemberian Informasi Obat Di. *EXCELLENT HEALTH JURNAL*, 3(1), 443–448.
- Wahjuni, N., & Santoso, B. S. A. (2022). *TINGKAT KEPUASAAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KEFARMASIAN DI APOTEK SAMPURNA SURABAYA*. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang.