

GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS PAGIYANTEN

Izzatun Nufus¹, Sari Prabandari², Joko Santoso³
DIII Farmasi, Politeknik Harapan Bersama, Indonesia
e-mail: nufusizzatun25@gmail.com

Article Info

Article history:

Submission ...

Accepted ...

Publish ...

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan salah satu tolok ukur yang digunakan untuk mengukur keberhasilan layanan kefarmasian. Pelayanan informasi obat merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker untuk memberi informasi secara akurat, tidak bias, dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya, dan pasien. Pasien yang puas tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak kefarmasian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tersebut sesuai dengan yang diharapkan pasien atau bahkan lebih baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan di Puskesmas Pagiyanten.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Sampel pada penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Pagiyanten yang pernah mendapatkan pelayanan informasi obat yang memiliki kriteria inklusi dan eksklusi. Data diambil dengan menggunakan kuesioner pada 93 responden dengan pengambilan sampel menggunakan purposive sampling.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Pagiyanten pada 93 responden, diketahui pasien merasa tidak puas (6,4%), merasa puas (90,4%), dan pasien merasa sangat puas (3,2 %). Rata-rata hasil kepuasan pasien tentang kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Pagiyanten tahun 2021 pasien merasa puas (90,4%).

Kata kunci—Kepuasan Pasien, Kualitas, Pelayanan, Informasi Obat, Puskesmas Pagiyanten

Ucapan terima kasih:

1. Bapak Nizar Suhendra, SE., MPP. Selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Ibu apt. Sari Prabandani, S.Farm., MM selaku Ketua Progam Studi Diploma III Farmasi Politeknik Harapan Bersama dan selaku pembimbing I
3. Bapak Joko Santoso, M.Farm selaku pembimbing II.

Patient satisfaction is one of the benchmarks used to measure the success of pharmaceutical services. Drug information services are service activities carried out by pharmacists to provide accurate, unbiased, and up-to-date information to doctors, pharmacists, nurses, other health professionals, and patients. Patients who are satisfied with the services provided by the pharmacy show that the services provided what the patient expected or even better. This study aims to determine patient satisfaction regarding the quality of drug information services provided at P agiyanten Public Health Center.

The research method used in this research was the quantitative descriptive method. The sample in this study were 93 patients at Pagiyanten Public Health Center who had received drug information services with inclusion and exclusion criteria. The data were collected by using a questionnaire on 93 respondents with sampling using purposive sampling.

Based on the results of research on patient satisfaction regarding the quality of drug information services at Puskesmas P agiyanten on 93 respondents, it was found that the patients were dissatisfied (2.15%), were satisfied (92.47%), and the patients were very satisfied (5.38%). Average

patient satisfaction results Regarding the quality of drug information services at Pagiyan Public Health Center in 2021, patients were satisfied (92.47%).

Keywords: *Patient Satisfaction, Quality, Service, Drug Information, Pagiyan Health Center*

DOI

©2020 Politeknik Harapan Bersama Tegal

Alamat korespondensi:
Prodi DIII Farmasi Politeknik Harapan Bersama Tegal
Gedung A Lt.3. Kampus 1
Jl. Mataram No.09 Kota Tegal, Kodepos 52122
Telp. (0283) 352000
E-mail: parapemikir_poltek@yahoo.com

p-ISSN: 2089-5313
e-ISSN: 2549-5062

A. Pendahuluan

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis (UPT) dinas kesehatan kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya. Pembangunan kesehatan adalah penyelenggaraan upaya kesehatan oleh bangsa Indonesia untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Puskesmas mempunyai beberapa peranan sebagai pusat layanan kesehatan pertama yang akan memberikan pelayanan kesehatan pertama kali kepada pasien sebelum ke rumah sakit (Purwanti dkk, 2017).

Kualitas pelayanan di puskesmas sangat berpengaruh. Tentang kepuasan pasien (Rahmulyono, 2008). Oleh sebab itu, puskesmas sebagai salah satu penyedia pelayanan kesehatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Dalam hal ini, kepuasan pasien merupakan suatu indikator yang dapat dijadikan tolok ukur dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas.

Menurut Parasuraman dkk, ada lima dimensi kualitas jasa untuk melihat kepuasan pasien yang dikenal dengan nama SerQual. Kelima dimensi meliputi kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti langsung (tangible). Jadi kualitas jasa adalah sejauh mana jasa memenuhi atau melampaui harapan pasien.

Pelayanan informasi obat merupakan salah satu bentuk pekerjaan kefarmasian berupa sebuah pelayanan langsung serta bertanggung jawab terhadap pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti dengan tujuan untuk meningkatkan kesehatan pasien. Pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional. Pelayanan informasi obat sangat diperlukan, terlebih lagi banyak pasien yang belum mendapatkan informasi obat secara memadai tentang obat yang digunakan, karena penggunaan obat yang tidak benar bisa membahayakan pasien. Pelayanan informasi obat ditujukan untuk meningkatkan hasil terapi dengan memaksimalkan penggunaan obat-obatan yang tepat. Salah satu manfaat dari pelayanan informasi obat adalah meningkatkan kepatuhan pasien dalam penggunaan obat yang rasional oleh pasien sehingga angka kematian dan kerugian (baik biaya maupun hilangnya produktivitas) dapat ditekan (Dianita dkk, 2017).

Berdasarkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan Syamsyu di Labung Baji Makasar menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 40 orang pasien (94,6%), dan sisanya sebanyak dua orang pasien (6,4%) menyatakan tidak puas dengan pelayanan informasi obat. Pelayanan informasi obat dari apoteker kepada pasien belum maksimal dikarenakan waktu pelayanan informasi obat yang terbatas dan informasi obat yang diberikan tidak menjelaskan semua hal tentang obat yang digunakan oleh pasien (Syamsu, 2015) sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di puskesmas perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan senantiasa memuaskan.

Puskesmas Pagiyanten merupakan satu diantara dua pusat kesehatan masyarakat yang ada di Kecamatan Adiwerna dan dinaungi oleh pemerintah daerah Dinas Kabupaten Tegal. Adapun lokasi penelitian pada Puskesmas Pagiyanten dipilih karena selain penelitian serupa belum pernah dilakukan di tempat tersebut, Puskesmas Pagiyanten juga mudah dijangkau oleh peneliti sehingga mempermudah seluruh rangkaian proses penelitian.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan suatu cara pengumpulan data yang sifatnya tidak menyeluruh, yaitu tidak mencakup seluruh objek penelitian akan tetapi sebagian saja dari populasi.

Kriteria Inklusi pada penelitian ini yaitu:

1. Berusia 17- 55 tahun.
2. Bersedia menjadi responden.
3. Pasien yang sudah mendapatkan pelayanan dua kali

Kriteria Eksklusi pada penelitian ini yaitu:

1. Pasien mengisi kuesioner tidak lengkap.

C. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini telah dilakukan di Puskesmas pagiyanten, pada bulan Januari 2021. Sampel pada penelitian ini adalah pasien di Puskesmas Pagiyanten yang pernah mendapatkan pelayanan informasi obat yang memiliki kriteria inklusi dan eksklusi. Data diambil dengan menggunakan kuesioner pada 93 responden dengan pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui kepuasan pasien tentang pelayanan informasi obat

yang diberikan di Puskesmas Pagiyanten.

1. Hasil Penelitian

Responden dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang datang berobat ke Puskesmas Pagiyanten dan mendapatkan pelayanan informasi obat dipelayanan farmasi, jenis penelitian ini dilihat dari karakteristik jenis kelamin dan usia.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian dari tanggal 14 sampai tanggal 31 Januari di Puskesmas Pagiyanten dengan jumlah 93 pasien yang menjadi responden dalam penelitian ini. Responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase %
Laki-laki	39	41,9 %
Perempuan	54	58,1 %
Total	93	100,0 %

Sumber Data Primer Kuesioner (2021)

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa responden berdasarkan karakteristik laki-laki dan perempuan adalah jumlah laki-laki sebanyak 39 responden dan perempuan sebanyak 54 responden. Data tersebut menunjukkan bahwa pasien di Puskesmas Pagiyanten sebagian besar pasiennya berjenis kelamin perempuan. Berdasarkan data jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Pagiyanten tahun 2019 jumlah perempuan lebih banyak dari laki-laki yaitu sebesar 50,2%.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Menurut Depkes RI menyebutkan bahwa usia produktif adalah antara 15-54 tahun. Dalam penelitian ini umur yang diambil adalah 17 – 55 tahun, usia tersebut masih termasuk usia kerja yang produktif. Peran faktor umur memberikan respon terhadap penerimaan informasi (rosmalia 2019). Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Jumlah	Persentase %
17-25	13	14,0 %
26-35	32	34,4 %
36-45	30	32,2 %

46-55	18	19,4 %
Total	93	100,0 %

Sumber Data Primer Kuesioner (2021)

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan umur menunjukkan responden yang paling sedikit adalah umur antara 17-25 tahun sebanyak 13 orang (14,0%) dan yang paling banyak adalah responden yang berumur antara 26-35 tahun yaitu 32 orang (34%) pada usia tersebut seseorang dapat menentukan penilaian pelayanan karena dengan pengetahuan, pandangan, dan pengalaman akan mempengaruhi proses penilaian seseorang dalam mendapatkan pelayanan yang memuaskan (Krisnawati dkk, 2016).

2. Pernyataan Kepuasan Pasien di Puskesmas Pagiyanten

Pernyataan kepuasan pasien di puskesmas pagiyanten berdasarkan dimensi pelayanan sebagai berikut :

a. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Kehandalan

No.	Pertanyaan	Skor	Ket
1.	Petugas memberi informasi tentang dosis obat	2.18	Puas
2.	Petugas memberi informasi tentang cara pemakaian obat	2.14	Puas
3.	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat	2.04	Puas
4.	Petugas menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat	2.04	Puas
5.	Pelayanan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti pasien	2.24	Puas

6.	Petugas memberi informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat	2.28	Puas
Rata-rata		2.15	Puas

Berdasarkan tabel dimensi kehandalan, dari 93 responden yang diteliti didapatkan hasil responden merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Banyaknya responden yang merasa puas mencerminkan bahwa petugas kefarmasian terampil dalam melakukan pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan secara cepat, teliti, dan tepat. Namun pada pertanyaan ketiga dan keempat mendapatkan skor terendah dari seluruh pertanyaan hal ini dikarenakan menurut seberapa besar responden pada saat menebus obat, petugas farmasi jarang memberi informasi tentang cara penyimpanan obat dan menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat. Oleh karenanya, petugas farmasi harus lebih komunikatif kepada pasien dengan memberikan informasi apa saja yang dibutuhkan dan yang perlu dihindari pada saat penggunaan obat dengan benar.

b. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

Kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Ketanggapan

No.	Pertanyaan	Skor	Ket.
1.	Petugas menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien	2.08	Puas
2.	Petugas memberi informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham	2.02	Puas
3.	Setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat	2.04	Puas
Rata-rata		2.04	Puas

Berdasarkan dimensi ketanggapan, dari hasil penelitian pada 93 responden dengan tiga pertanyaan menunjukkan bahwa rata-rata responden merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Menurut pendapat beberapa

responden pada saat mengisi kuesioner mengatakan bahwa petugas farmasi di Puskesmas Pagiyanten selalu tanggap Tentang masalah pasien dan setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat, tetapi petugas farmasi hanya memberikan informasi secara lisan kepada pasien sehingga pada poin pertanyaan kedelapan mendapatkan skor terendah.

c. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Jaminan

No.	Pertanyaan	Skor	Ket.
1.	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	2.03	Puas
Rata-rata		2.03	Puas

Berdasarkan dimensi jaminan, hasil penelitian pada 93 responden menyatakan bahwa responden puas Tentang pelayanan yang diterima. Hal ini menunjukkan bahwa petugas farmasi terampil dan teliti dalam memberikan pelayanan dan penyiapan obat yang diserahkan serta terjamin kualitas dan kesesuaiannya. Namun petugas farmasi harus lebih meningkatkan keterampilan dan ketelitian dalam memberikan informasi obat, sebab informasi yang salah akan menjadi pemicu terjadinya *medication error* pada pasien.

d. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Empati

No.	Pertanyaan	Skor	Ket.
11.	Petugas memakai pakaian yang rapi	2.06	Puas
12.	Petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas	2.03	Puas
13.	Informasi obat diberikan tanpa harus meminta	2.12	Puas
14.	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	2.27	Puas
15.	Petugas memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien	2.18	Puas
Rata-rata		2.18	Puas

Berdasarkan dimensi empati, dari 5 pertanyaan yang ditanyakan pada responden, pertanyaan kedua belas mendapatkan persentase terendah dengan indikator petugas mengenakan tanda pengenal yang jelas. Menurut pendapat dari beberapa responden saat mengisi kuesioner mengatakan bahwa petugas farmasi jarang atau tidak pernah mengenakan tanda pengenal yang jelas. Hal ini sering terjadi saat banyaknya jumlah pasien yang berobat sehingga petugas farmasi lebih terfokus pada pelayanan resep saja, tetapi secara umum pada dimensi ini pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan seperti kepedulian Tentang keluhan pasien tanpa membedakan status sosial.

e. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

Tabel 4.3 Hasil Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Bukti Fisik

No.	Pertanyaan	Skor	Ket.
16.	Ruangan pelayanan informasi obat nyaman	2.27	Puas
17.	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	2.16	Puas
18.	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	1.82	Tidak puas
Rata-rata		2.08	Puas

Berdasarkan dimensi bukti langsung, hasil penelitian menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang didapatkan seperti tersedianya ruang informasi yang nyaman serta petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti. Namun pada pertanyaan nomor delapan belas mendapatkan persentase terendah dengan indikator ketersediaan informasi obat dalam bentuk brosur. Hal ini dikarenakan tidak adanya brosur yang disediakan di Puskesmas Pagiyanten. Pihak Puskesmas diharapkan menyediakan informasi kesehatan tambahan bagi pasien seperti brosur/leaflet/artikel tentang cara hidup sehat, pengelolaan obat yang benar seperti “DAGUSIBU” (Dapatkan, Gunakan, Simpan, dan Buang), dan lain sebagainya.

f. Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Lima Dimensi

Tabel 4.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Lima Dimensi

No.	Dimensi	Skor	Kategori
1.	Dimensi kehandalan (<i>reliability</i>)	2.15	Puas
2.	Dimensi ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	2.04	Puas
3.	Dimensi jaminan (<i>assurance</i>)	2.03	Puas
4.	Dimensi empati (<i>emphaty</i>)	2,18	Puas
5.	Dimensi bukti fisik(<i>tangible</i>)	2.08	Puas
Rata-rata		2.96	Puas

Berdasarkan Tabel 4.4 skor tertinggi kepuasan lima dimensi yaitu pada dimensi empati (*emphaty*) dengan skor(2,18), masuk dalam kategori puas, untuk dimensi jaminan (*assurance*) memperoleh skor (2.03), masuk dalam kategori puas. untuk dimensi bukti fisik (*tangible*) memperoleh skor (2.08), masuk dalam kategori puas. untuk dimensi ketanggapan (*responsiveness*) memperoleh skor (2.04), masuk dalam kategori puas, dan untuk dimensi kehandalan (*realibility*) memperoleh skor (2.15), masuk dalam kategori puas.

Berdasarkan hasil yang didapat tentang gambaran kepuasan pasien pada pelayanan kefarmasian dapat dikelompokkan menjadi sangat puas, puas, kurang puas. Hasil kepuasan pasien secara keseluruhan didapat dari hasil rata-rata lima aspek kepuasan yaitu sebesar 2.96 termasuk dalam kategori puas.

c. Kepuasan Pasien di Puskesmas Pagiyanten

Berikut ini adalah hasil penelitian terkait kepuasan pasien :

Tabel 4.4 Analisa Tabel Kepuasan Pasien

Kepuasan	Frekuensi	Presentase
Tidak puas	6	6,4 %
Puas	84	90,4 %
Sangat puas	3	3,2 %
Total	93	100,0 %

Sumber Data Primer Kuesioner (2021)

Berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Pagiyanten terkait kepuasan pasien, jumlah responden yang merasa sangat puas

berjumlah tiga orang, yang merasa puas sebanyak 84 orang, dan yang merasa tidak puas enam orang.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa yang mendapatkan nilai tertinggi adalah kategori puas berjumlah 84 responden dengan persentase 90,4%, kategori tidak puas berjumlah 6 responden dengan persentase 6,4%, dan terdapat kategori responden sangat puas berjumlah 3 responden dengan persentase 3,2%. Banyak responden yang merasa puas pada pelayanan informasi obat, karena apa yang diharapkan responden telah sesuai dengan apa yang diterimanya.

Berdasarkan hasil penelitian dengan penyebaran kuesioner yang dilakukan pada Puskesmas Pagiyanten, kepuasan pasien pada 93 responden dengan 18 pertanyaan terdapat 6,4% responden yang menyatakan tidak puas. Salah satu responden (responden nomor 7) yang menyatakan tidak puas dikarenakan menganggap petugas kurang memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat, kurang memberi informasi apa saja yang timbul setelah minum obat, kurang memberi informasi aktifitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat, kurang memberikan informasi secara tertulis bila pasien kurang begitu paham, dan kurang tersedianya informasi dalam bentuk brosur.

Selain itu terdapat 90,4%, responden yang menyatakan puas. Salah satu responden (responden nomor 13) yang menyatakan puas dikarenakan petugas cukup baik dalam memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat, petugas cukup baik dalam memberikan informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat, petugas cukup baik dalam mengatasi setiap keluhan pasien dengan cepat, cukup puas dengan adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat, petugas cukup baik dalam memakai pakaian yang rapi, petugas cukup baik dalam mengenakan tanda pengenal yang jelas, petugas cukup baik dalam memberikan informasi obat yang diberikan tanpa harus meminta, petugas cukup baik dalam bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat, petugas cukup baik dalam memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien, petugas cukup baik dalam menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti, dan responden cukup puas pada ruangan pelayanan informasi obat yang

nyaman.

Sedangkan terdapat 3,2%, responden yang menyatakan sangat puas. Salah satu responden (responden nomor 41) yang menyatakan sangat puas dikarenakan petugas sangat baik dalam memberi informasi tentang dosis obat, petugas sangat baik dalam memberikan informasi tentang cara pemakaian obat, petugas sangat baik dalam memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat, petugas sangat baik dalam menyampaikan tentang efek samping yang timbul setelah minum obat, petugas sangat baik dalam memberikan informasi obat menggunakan bahasa yang bisa dimengerti oleh pasien, petugas sangat baik dalam memberikan informasi aktivitas apa saja yang perlu dihindari berkaitan dengan penggunaan obat, petugas sangat baik dalam menjawab dengan cepat dan tanggap saat melayani pasien, petugas sangat baik dalam memberikan informasi obat secara tertulis bila pasien kurang begitu paham, petugas sangat baik dalam menangani setiap keluhan pasien dengan cepat, responden sangat puas dengan adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat, petugas sangat baik dalam memakai pakaian yang rapi, petugas sangat baik dalam mengenakan tanda pengenal yang jelas, petugas sangat baik dalam memberikan informasi obat yang diberikan tanpa harus meminta, petugas sangat baik dalam bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat, petugas sangat baik dalam memberikan perhatian yang sama kepada semua pasien. Responden merasa sangat puas Tentang ruangan pelayanan informasi obat nyaman, petugas sangat baik dalam menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti, dan responden sangat puas Tentang tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur.

D. Simpulan

Berdasarkan Hasil penelitian tentang kepuasan pasien Tentang kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Pagiyanten menunjukkan kategori tidak puas sebanyak 6 orang (6,4%), puas sebanyak 84 orang (90,4%), dan sangat puas sebanyak 3 orang (3,2%). sehingga kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagian pasien menilai bahwa pelayanan di Puskesmas pagiyanten memuaskan.

E. Pustaka

- [1] A. Parasuraman., 2014., The Behavioral Consequences of Service Quality. New Jersey : Prentice Hall
- [2] Lutfianasar, Nita. 2019."survei kepuasan pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD Darmayu Ponogoro".Karya Tulis Ilmiah. Ponogoro : Stikes Bhakti Husana Mulia Madium
- [3] Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas, Jakarta : Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- [4] Pohan, I. 2007. Jaminan Mutu Layanan Kesehatan Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan, Jakarta : EGC
- [5] Purwanti, Sri, Swito Prastiwi Yanti Rosdiana. 2017. "Hubungan Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas wisuda Dau malang." Nersing New 2 : 12
- [6] Rohwiyati & Mulyono.2017. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Volume 17. No. 3.Pusat Pengembangan dan Bisnis Fakultas Ekonomi,UNISRI Surakarta.
- [7] Sari, R. P., & Mardhiyah, M. 2019. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Buring Farma Malang". (Doctoral dissertation, Akademi Farmasi Putera Indonesia Malang).
- [8] Syamsu, A. S. I., & Farida, F. 2015. "Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Rawat Jalan RSUD Labuan Baji Makasar" As-Syifaa Jurnal Farmasi,7(2), 197-208.
- [9] Pusat Informasi Obat Nasional. 2014. *Informatorium Obat Nasional Indonesia*. Jakarta: Badan Pengawas Obat dan Makanan RI. Website: <http://www.pionas.pom.go.id> (diakses 20 Febuari 2020).
- [10] Windyani, Amita Rizka; Hubeis, Aida Vitayala S.; Fahmi, Idqan. 2014. "Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pembuatan Akta Kelahiran di Depok, Jawa Barat". Jurnal Aplikasi Manajemen, vol. 12.

Profil Penulis

Izzatun Nufus lahir di Tegal pada tanggal 25 November 2000. Pada tahun 2018 diterima sebagai mahasiswi Program Studi Farmasi, PoliTeknik Harapan Bersama. Penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir dan menyusun KTI dengan judul "GAMBARAN KEPUASAN PASIEN TENTANG PELAYANAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS PAGIYANTEN" dibawah bimbingan ibu apt. Sari Prabandari, S.Farm., MM dan bapak Joko Santoso, M.Farm.