Jurnal Global Ilmiah
Vol. 4, No. 2, November 2026, pp 139-152
e-ISSN: 3026-5207
DOI: 10.55324/jgi.v4i2.444

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pemberian Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Singandaru

Sultan Ardin Pangestu*, Andini Nur Fatimah, Adi Setiadi
Universitas Bina Bangsa, Indonesia
Email: sultanardinpangestu@gmail.com*

Keywords:
Patient satisfaction, drug information provision, pharmaceutical services, public

This is an open access article under the CC BY-SA license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Internasional Journal Labs

Abstract

Providing medication information is an essential component of pharmaceutical services that supports appropriate and safe medication use. Patient satisfaction provides feedback for evaluating communication quality and identifying service aspects requiring improvement. This study aimed to describe patient satisfaction with medication information provision at Singandaru Community Health Center, Serang City, across five service quality dimensions. A descriptive quantitative survey was conducted among 100 patients recruited through convenience sampling. Data were collected using a questionnaire containing 24 statements covering tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Descriptive analysis included frequency distributions, percentages, and scores for each dimension. Overall, 98% of respondents were classified as satisfied or very satisfied, whereas 2% were dissatisfied. Responsiveness and assurance received the highest scores, both reaching 81.3%, while reliability received the lowest score of 77.9%. Information about medication interactions and stability received the lowest item rating, whereas staff friendliness when answering questions received positive assessments. These findings indicate that favorable overall satisfaction can coexist with specific shortcomings in technical information provision. Most patients were satisfied with medication information provision. Improvement efforts should prioritize information reliability, particularly medication interactions and stability, through stronger service procedures and clearer communication between pharmacy personnel and patients.

Kata Kunci:
Kepuasan pasien, pemberian informasi obat, pelayanan kefarmasian

Abstrak

Pemberian informasi obat merupakan bagian penting pelayanan kefarmasian untuk mendukung penggunaan obat secara tepat dan aman. Kepuasan pasien dapat menjadi dasar evaluasi kualitas komunikasi serta identifikasi aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan. Penelitian ini bertujuan menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di Puskesmas Singandaru, Kota Serang, berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei terhadap 100 pasien yang dipilih melalui teknik accidental sampling. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berisi 24 pernyataan yang mencakup dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Analisis dilakukan secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi, persentase, dan skor setiap dimensi. Sebanyak 98% responden berada dalam kategori puas hingga sangat puas, sedangkan 2% termasuk kategori tidak puas. Dimensi daya tanggap dan jaminan memperoleh skor tertinggi, masing-masing sebesar 81,3%, sedangkan keandalan memperoleh skor terendah sebesar 77,9%. Informasi mengenai interaksi dan stabilitas obat menjadi aspek dengan penilaian terendah, sementara keramahan petugas dalam menjawab pertanyaan memperoleh penilaian positif. Temuan tersebut menunjukkan

perlunya penguatan kelengkapan informasi teknis meskipun penilaian keseluruhan relatif tinggi. Mayoritas pasien merasa puas terhadap pemberian informasi obat. Perbaikan perlu diprioritaskan pada keandalan informasi, khususnya interaksi dan stabilitas obat, melalui penguatan prosedur pelayanan serta peningkatan komunikasi tenaga kefarmasian kepada pasien.

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 (Izzatun Nufus et al., 2021).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas diatur secara formal melalui Permenkes No. 26 Tahun 2020, yang mencakup standar penyerahan obat, informasi obat, pemantauan terapi, dan aspek komunikasi pasien, Sebagai bagian dari pelayanan farmasi klinik, informasi obat harus disampaikan lengkap nama obat, dosis, aturan pakai, efek samping, interaksi, serta penyimpanan oleh tenaga kefarmasian yang memenuhi syarat (Kemenkes RI, 2020).

Pelayanan kefarmasian telah mengalami pergeseran paradigma dari yang sebelumnya berfokus pada produk (drug oriented) menjadi pelayanan yang berorientasi pada pasien (patient oriented). Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian yang mencerminkan orientasi tersebut adalah Pemberian Informasi Obat (PIO). Pemberian Informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan memberikan informasi yang benar, jelas, akurat, dan dapat dipahami mengenai obat kepada pasien atau tenaga farmasi, dengan tujuan untuk mendukung penggunaan obat yang rasional serta meningkatkan efektivitas dan keamanan terapi.

Kepuasan diartikan sebagai kesan atau perepsi yang muncul dari kinerja dan harapan, atau dengan kata lain proses mebandingkan antara harapab terkait performa pelayanan kesehatan dengan apa yang diterima. Adapun tingkat kepuasan dapat menggunakan 5 indikator kepuasan pasien yaitu : kenyataan (tangibles) , Daya tanggap (responsiveness), kehandalan (reability), Jaminan (assurance), empati(emphaty)(Lubis et al., 2020). Kepuasan pasien diketahui berbanding lurus dengan kualitas suatu pelayanan kesehatan. Artinya, semakin berkualitas pelayanan yang di berikan, maka semakin baik pula kepuasan pasien (Heparani et al., 2020).

Berdasarkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan izzatun nufus di puskesmas pagiyanten menunjukan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas sebanyak 93 orang pasien (90,4%) puas, (3,2%) sangat puas, dan (6,4%) tidak puas dengan pelayanan informasi obat dari apoteker kepada pasien belum maksimal di karenakan waktu pelayanan informasi obat yang terbatas dan informasi obat yang diberikan tidak menjelaskan semua hal tentang obat yang di berikan tidak menjelaskan semua hal tentang obat yang digunakan oleh pasien (izzatun, 2021) sehingga kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di puskesmas perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan senantiasa memuaskan .

Puskesmas Singandaru sebagai salah satu fasilitas pelayanan tingkat pertama di Kota Serang memiliki peran penting dalam menyediakan layanan kefarmasian yang berkualitas,

termasuk pemberian Informasi Obat (PIO). Namun, untuk mengetahui sejauh mana pemberian informasi obat yang diberikan telah memenuhi standar yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan dan pedoman pelayanan kefarmasian, diperlukan evaluasi dengan data yang valid, salah satunya melalui umpan balik langsung dari pasien.

Variasi antardimensi juga ditemukan oleh Panaungi dan Aulia (2023) melalui penelitian deskriptif kuantitatif terhadap 74 responden di Puskesmas Tamalanrea Jaya. Proporsi responden pada kategori puas mencapai 73,0% untuk dimensi bukti fisik, 71,6% untuk keandalan, 73,0% untuk daya tanggap, 67,6% untuk jaminan, dan 60,8% untuk empati. Berbeda dengan penelitian di Tamalate yang menunjukkan kesenjangan terbesar pada keandalan, penelitian ini memperlihatkan proporsi kategori puas paling rendah pada empati. Perbedaan pola tersebut menegaskan perlunya penilaian yang mempertimbangkan konteks masing-masing fasilitas. Persentase kedua penelitian juga perlu dibaca secara hati-hati karena indikator, pengelompokan kategori, dan cara analisisnya tidak sepenuhnya sama.

Berdasarkan temuan terdahulu tersebut, persoalan spesifik dalam penelitian ini diarahkan pada pengalaman pasien yang menerima informasi obat di Puskesmas Singandaru, Kota Serang. Sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama, puskesmas ini memerlukan gambaran mengenai penilaian pasien terhadap informasi nama obat, dosis dan aturan pakai, cara penggunaan, efek samping, penyimpanan, serta komunikasi petugas. Persoalan penelitiannya adalah sejauh mana pelayanan yang diterima telah memenuhi kebutuhan dan harapan pasien pada aspek-aspek tersebut. Penilaian perlu dilakukan secara terukur karena hasil dari puskesmas lain belum dapat digunakan untuk menggambarkan kondisi Singandaru. Dengan demikian, data pasien setempat menjadi dasar penting untuk menentukan aspek pelayanan yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki.

Kesenjangan penelitian yang ditangani terletak pada kebutuhan bukti kontekstual yang menghubungkan penilaian kepuasan secara keseluruhan dengan dimensi pelayanan dan butir informasi obat di Puskesmas Singandaru. Dua penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persoalan pelayanan dapat berbeda antarfasilitas dan tidak selalu terlihat dari skor agregat. Oleh sebab itu, penelitian ini perlu menyajikan penilaian secara lebih terperinci agar aspek yang memperoleh respons kurang baik dapat dikenali. Urgensinya berkaitan dengan kebutuhan pengelola puskesmas untuk menetapkan prioritas perbaikan berdasarkan pengalaman pasien. Penilaian tersebut juga dapat mencegah penggunaan kategori “puas” sebagai satu-satunya dasar untuk menyimpulkan bahwa seluruh kebutuhan informasi obat telah terpenuhi.

Kebaruan penelitian ini bersifat kontekstual dan terletak pada pemetaan kepuasan pasien di Puskesmas Singandaru dengan menggabungkan penilaian keseluruhan, lima dimensi pelayanan, dan rincian butir informasi obat dalam satu kerangka deskriptif. Pendekatan tersebut diarahkan untuk menghasilkan gambaran yang lebih operasional mengenai bagian pelayanan yang membutuhkan perhatian, tanpa mengklaim hubungan sebab akibat maupun kebaruan teori. Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di Puskesmas Singandaru pada periode November–Desember 2025. Secara khusus, penelitian bertujuan mengidentifikasi variasi penilaian pada setiap dimensi serta menentukan aspek informasi dan komunikasi petugas yang menjadi prioritas perbaikan.

Melalui tujuan tersebut, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi empiris bagi kajian mutu pelayanan kefarmasian pada fasilitas kesehatan tingkat pertama, khususnya dalam konteks pelayanan informasi obat di Kota Serang. Secara praktis, hasilnya dapat digunakan oleh pengelola Puskesmas Singandaru sebagai bahan penyempurnaan prosedur pelayanan, penguatan keterampilan komunikasi tenaga kefarmasian, dan penyusunan daftar periksa informasi obat. Bagi pasien, manfaat yang diharapkan adalah pelayanan informasi yang semakin jelas, mudah dipahami, dan sesuai kebutuhan. Bagi peneliti berikutnya, temuan penelitian dapat menjadi dasar untuk mengembangkan kajian mengenai pemahaman pasien, kepatuhan penggunaan obat, atau kesesuaian informasi dengan standar pelayanan, sehingga evaluasi mutu dapat dilanjutkan melampaui pengukuran kepuasan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi ob at (PIO) di Puskesmas Singandaru. Penelitian deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu fenomena tanpa melakukan intervensi terhadap variabel yang diteliti Notoatmodjo (2018), Pendekatan yang digunakan adalah survei, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner terstruktur yang diberikan kepada pasien yang menerima pemberian obat di Puskesmas Singandaru. Metode survei banyak digunakan dalam penelitian kepuasan pasien karena mampu mengukur persepsi dan pengalaman responden terhadap pelayanan yang diterima (Saryono & Anggraeni, 2019).

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat (PIO).Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa pasien yang muncul setelah membandingkan pelayanan informasi obat yang diterima dengan harapan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kefarmasian (Herianto & Meilina, 2025). Indikator Variabel kepuasan pasien diukur melalui beberapa indikator pemberian informasi obat berupa Informasi nama obat, Informasi dosis dan aturan pakai, Informasi cara penggunaan obat, Informasi efek samping obat, Informasi cara penyimpanan obat, Kejelasan komunikasi dan sikap petugas kefarmasian.Indikator tersebut sesuai dengan standar pemberian informasi obat dalam pelayanan kefarmasian di puskesmas (Kementerian Kesehatan RI, 2016) dan digunakan dalam berbagai penelitian kepuasan pasien terhadap PIO (Ningrum et al., 2022).

Metode Pengambilan Data/Sampel

A. Teknik pengambilan sampel : Accidental Sampling, yaitu pasien yang secara kebetulan datang dan bersedia menjadi responden saat penelitian berlangsung.
B. Jumlah sampel : ditentukan berdasarkan kebutuhan minimal jumlah responden agar data mewakili secara statistik, misalnya 30–50 responden
C. Sampel adalah sebagian dari populasi yang dianggap mewakili karakteristik populasi. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + (N.e)^2}$$

Keterangan:

1. n = jumlah sampel

2. N = jumlah populasi
3. e = tingkat kesalahan (error) yang ditetapkan (biasanya 10% atau 0,1)

Perhitungan Populasi :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{\mathbf{4.326}}{1 + \mathbf{4.326}(0.1)^2}$$

$$n = \frac{\mathbf{4.326}}{1 + \mathbf{4.326}(0.01)}$$

$$n = \frac{\mathbf{4.326}}{1 + 43{,}26}$$

$$n = \frac{4.326}{44{,}26}$$

$$n = 97.74 \approx 98\ responden \approx 100\ responden$$

Keterangan:

1) Populasi (N) = 4.326
2) Margin of error (e) = 0,1
3) Jadi hasil dari nilai (n) yaitu responen nya adalah 97,74 digenapkan menjadi 98 lalu di tetap kan menjadi 100 responden

D. Metode Pengumpulan Data

a. Data Primer: diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden pasien.
b. Data Sekunder: diperoleh dari dokumen, laporan, dan arsip terkait pemberian informasi obat di Puskesmas Singandaru serta literatur lain seperti Permenkes No. 20 Tahun 2020 dan penelitian terdahulu.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari variabel pemberian informasi obat dan kepuasan pasien. Kuesioner ini berisi sejumlah pernyataan yang menggambarkan aspek-aspek kedua variabel tersebut, dan diisi langsung oleh responden. Sebelum digunakan dalam penelitian utama, instrumen diuji terlebih dahulu untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas.

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang ingin diteliti. Uji ini dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment. Menurut Sugiyono (2019), uji validitas bertujuan untuk mengukur keabsahan setiap item pertanyaan dalam instrumen. Kriteria penilaiannya adalah apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel (pada taraf signifikansi 0,05), maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid, sedangkan jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid jika lebih dari 2.

Nilai reliabilitas dalam penelitian diukur menggunakan koefisien Cronbach's Alpha yang memiliki rentang nilai antara 0 hingga 1. Suatu instrumen atau kuesioner dinyatakan reliabel apabila memiliki tingkat konsistensi yang baik dalam mengukur variabel penelitian. Menurut Sugiyono (2019) dan Ghozali (2018), instrumen penelitian sudah dapat diterima dan dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60, sedangkan nilai > 0,70

menunjukkan reliabilitas yang baik dan kuat. Kategori kualitas reliabilitas dapat dibedakan menjadi beberapa tingkat, yaitu nilai ≥ 0,90 menunjukkan reliabilitas sangat tinggi (excellent), nilai 0,70–0,90 menunjukkan reliabilitas tinggi, nilai 0,50–0,70 menunjukkan reliabilitas sedang, dan nilai < 0,50 menunjukkan reliabilitas rendah. Sebelum dilakukan uji reliabilitas, seluruh butir pertanyaan harus dinyatakan valid melalui uji validitas. Apabila nilai reliabilitas masih rendah, maka peneliti dapat melakukan evaluasi terhadap butir pertanyaan atau menghapus item yang tidak konsisten guna meningkatkan nilai koefisien reliabilitas.

Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif dan kuantitatif, dengan menyajikan dalam bentuk tabel dan persentase Pengolah data dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel. Data diukur menggunakan skala Ordinal (sangat puas,puas,tidak puas) untuk menilai tingkat kepuasan pasien lalu di analisis SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien yang menerima pemberian informasi obat di Puskesmas Singandaru, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Karakteristik responden meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan tingkat pendidikan, sebagaimana dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Kategori	n	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	36	36%
	Perempuan	64	64%
Usia	< 12–16 tahun	13	13%
	17–25 tahun	24	24%
	26–35 tahun	25	25%
	36–45 tahun	15	15%
	46–55 tahun	11	11%
	≥ 56 tahun	12	12%
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga (IRT)	37	37%
	Pelajar/Mahasiswa	27	27%
	Pegawai Swasta	14	14%
	Wiraswasta/Pedagang	13	13%
	PNS/TNI/Polri	6	6%
	Tidak Bekerja	3	3%
Pendidikan	SMA/Sederajat	52	52%
	SD	14	14%
	SMP	12	12%
	S1	12	12%
	Tidak Sekolah/Sudah Lulus	5	5%

Variabel	Kategori	n	%
	S2	4	4%
	D1–D3	1	1%
	S3	0	0%

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (64%), berada pada kelompok usia 26–35 tahun (25%), bekerja sebagai ibu rumah tangga (37%), dan berpendidikan terakhir SMA/sederajat (52%). Komposisi ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat di Puskesmas Singandaru paling banyak diakses oleh kelompok usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah.

Berdasarkan diagnosis penyakit, dari 100 responden, penyakit terbanyak yang dilayani adalah ISPA (23 kasus, 22,8%), diikuti Demam Akut (16 kasus, 15,8%) dan Batuk Akut (9 kasus, 8,9%); keluhan lain yang cukup sering dijumpai adalah nyeri sendi/artralgia dan tes kehamilan (masing-masing 6,9%), serta hiperurisemia, otitis, dan gastritis/asam lambung (masing-masing 5,9%), sedangkan sisanya tersebar pada berbagai diagnosis dengan proporsi di bawah 5%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar kunjungan pasien didominasi oleh penyakit infeksi saluran pernapasan dan keluhan akut, sejalan dengan karakteristik pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Secara umum, profil responden ini relevan dengan konteks pelayanan kesehatan tingkat pertama, di mana puskesmas menjadi fasilitas kesehatan yang paling banyak diakses oleh kelompok ibu rumah tangga dan pelajar/mahasiswa yang umumnya datang untuk keluhan ringan hingga sedang, serta kelompok usia produktif yang masih aktif bekerja maupun menempuh pendidikan. Dominasi responden berpendidikan menengah (SMA/sederajat) juga perlu menjadi pertimbangan bagi petugas farmasi dalam menyampaikan informasi obat, agar bahasa dan istilah yang digunakan mudah dipahami oleh pasien dengan latar belakang pendidikan yang beragam, tanpa mengurangi kelengkapan dan keakuratan informasi yang disampaikan.

Deskripsi Hasil Kuesioner Harian

Pengumpulan data dilakukan selama delapan hari pelayanan, dengan tingkat kepuasan pasien dikelompokkan ke dalam tiga kategori: Tidak Puas, Puas, dan Sangat Puas, sebagaimana dirangkum pada Tabel 2.

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Responden per Hari Pelayanan

Hari	Tidak Puas (n)	Puas (n)	Sangat Puas (n)	Tidak Puas (%)	Puas (%)	Sangat Puas (%)
1	16	159	209	4,17%	41,41%	54,43%
2	7	278	51	2,08%	82,74%	15,18%
3	2	297	373	0,30%	44,20%	55,51%
4	0	91	221	0,00%	29,17%	70,83%
5	5	187	144	1,49%	55,65%	42,86%
6	12	218	130	3,33%	60,56%	36,11%
7	7	129	56	3,65%	67,19%	29,17%
8	2	82	37	1,65%	67,77%	30,58%

Secara umum, kategori Puas dan Sangat Puas mendominasi pada setiap hari pelayanan dibandingkan kategori Tidak Puas. Pada hari ketiga terjadi peningkatan signifikan pada kategori Sangat Puas (373 responden) dengan hanya 2 responden Tidak Puas, sementara pada hari keempat tidak terdapat responden yang menyatakan Tidak Puas sama sekali, mencerminkan mutu pelayanan yang sangat baik pada hari tersebut. Pada hari kelima dan keenam terdapat sedikit peningkatan pada kategori Tidak Puas (masing-masing 5 dan 12 responden), yang kemungkinan dipengaruhi oleh faktor beban kerja, waktu tunggu pelayanan, atau penyampaian informasi yang kurang maksimal. Secara keseluruhan, selama delapan hari pengamatan, mayoritas responden menyatakan Puas dan Sangat Puas, yang mengindikasikan bahwa aspek komunikasi, kejelasan informasi obat, serta sikap dan ketepatan pelayanan telah memenuhi harapan pasien.

Variasi harian yang terlihat pada Tabel 2 – misalnya jumlah responden Sangat Puas yang melonjak pada hari ketiga dan keempat, lalu menurun pada hari-hari berikutnya – kemungkinan turut dipengaruhi oleh perbedaan volume kunjungan pasien per hari, jenis keluhan yang ditangani, serta jumlah petugas farmasi yang bertugas pada hari tersebut. Pada hari-hari dengan jumlah responden lebih sedikit (hari ketujuh dan kedelapan), proporsi kategori Tidak Puas relatif tetap rendah, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada volume kunjungan, melainkan juga konsistensi standar pelayanan yang diterapkan petugas dari hari ke hari.

Analisis Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Pelayanan (SERVQUAL)

Tabel 3. Rata-Rata Skor Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Pelayanan

Dimensi	Jml Item	Rata-Rata Skor	Skor Maks.	Persentase	Kategori
Bukti Fisik (Tangible)	4	9,43	12	78,6%	Puas
Kehandalan (Reliability)	5	11,68	15	77,9%	Puas
Daya Tanggap (Responsiveness)	5	12,20	15	81,3%	Sangat Puas
Jaminan (Assurance)	5	12,19	15	81,3%	Sangat Puas
Empati (Empathy)	5	11,99	15	79,9%	Puas

Kategori: 0–20% Sangat Tidak Puas, 21–40% Tidak Puas, 41–60% Cukup Puas, 61–80% Puas, 81–100% Sangat Puas (Sugiyono, 2019).

Berdasarkan Tabel 3, dimensi dengan persentase kepuasan tertinggi adalah Daya Tanggap dan Jaminan, yang masing-masing mencapai 81,3% dan berada pada kategori Sangat Puas, menunjukkan bahwa pasien menilai petugas farmasi di Puskesmas Singandaru cukup responsif terhadap pertanyaan maupun keluhan terkait obat, serta memiliki pengetahuan dan sikap yang menumbuhkan rasa percaya pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian di Puskesmas Ngesrep yang juga menemukan dimensi jaminan memperoleh skor tertinggi di antara dimensi SERVQUAL lainnya (Justitia, 2026).

Dimensi Kehandalan memperoleh persentase terendah (77,9%), meski tetap berada pada kategori Puas. Pada tingkat butir pernyataan, item mengenai informasi stabilitas dan interaksi obat (P9) memiliki rata-rata skor terendah di antara seluruh 24 item (mean = 2,21) dengan proporsi responden Tidak Puas tertinggi (13%), sejalan dengan penelitian di Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri yang juga menyoroti kejelasan informasi obat sebagai

aspek penentu utama kepuasan pada dimensi kehandalan. Pada dimensi Empati, item mengenai sikap menyapa dan memberi salam kepada pasien (P20) memiliki proporsi Tidak Puas kedua tertinggi (8%, mean = 2,25), sementara item dengan tingkat kepuasan tertinggi adalah P11 mengenai sikap petugas farmasi dalam menanggapi pertanyaan dengan baik dan ramah (mean = 2,48, 0% Tidak Puas). Secara keseluruhan, hasil analisis per dimensi ini memperkuat temuan pada analisis harian bahwa pelayanan informasi obat di Puskesmas Singandaru secara umum sudah baik hingga sangat baik, dengan dimensi kehandalan – khususnya penyampaian informasi interaksi dan stabilitas obat – menjadi prioritas utama untuk perbaikan ke depan.

Secara lebih rinci, dari 24 butir pernyataan yang digunakan untuk mengukur kelima dimensi SERVQUAL tersebut, pola kepuasan responden cenderung konsisten: mayoritas item memperoleh proporsi jawaban Puas dan Sangat Puas di atas 85%, dengan proporsi Tidak Puas umumnya berada di bawah 5%, kecuali pada item P9 (13% Tidak Puas) dan P20 (8% Tidak Puas) sebagaimana telah diuraikan. Pola ini menunjukkan bahwa persoalan kepuasan pasien pada penelitian ini bersifat spesifik pada aspek tertentu – terutama kelengkapan informasi teknis obat dan keramahan verbal di awal interaksi – bukan merupakan persoalan menyeluruh pada seluruh aspek pelayanan informasi obat.

Temuan ini juga memberikan gambaran bahwa dimensi-dimensi yang bersifat interpersonal – seperti daya tanggap dan jaminan – lebih mudah dicapai dengan nilai tinggi dibandingkan dimensi yang menuntut kedalaman pengetahuan teknis kefarmasian, seperti kehandalan dalam menyampaikan informasi interaksi dan stabilitas obat. Pola semacam ini umum dijumpai pada penelitian kepuasan pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama, di mana keterbatasan waktu pelayanan dan beban kerja petugas farmasi sering kali membuat penyampaian informasi teknis menjadi kurang mendalam dibandingkan aspek sikap dan keramahan yang relatif lebih mudah dijaga konsistensinya.

Dari sudut pandang manajemen mutu pelayanan, temuan pada dimensi Kehandalan ini sejalan dengan prinsip bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian tidak hanya ditentukan oleh sikap dan keramahan petugas semata, tetapi juga oleh kedalaman dan kelengkapan informasi teknis yang disampaikan, khususnya terkait potensi interaksi obat dan cara penyimpanan yang tepat. Hal ini menegaskan pentingnya standar operasional prosedur (SOP) pemberian informasi obat yang mencakup checklist informasi wajib disampaikan, agar variasi kelengkapan informasi antar petugas maupun antar sesi pelayanan dapat diminimalkan.

Distribusi Kategori Kepuasan Keseluruhan

Tingkat kepuasan juga dianalisis berdasarkan total skor keseluruhan (24 item) yang diperoleh masing-masing dari 100 responden. Total skor berkisar antara 24 (seluruh jawaban Tidak Puas) hingga 72 (seluruh jawaban Sangat Puas), dan dikelompokkan menjadi tiga kategori berdasarkan metode interval kelas: 24–39 (Tidak Puas), 40–55 (Puas), dan 56–72 (Sangat Puas), sebagaimana dirangkum pada Tabel 4.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Kepuasan Keseluruhan

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Tidak Puas (24–39)	2	2%

Kategori	Jumlah Responden	Persentase
Puas (40–55)	47	47%
Sangat Puas (56–72)	51	51%
Total	100	100%

Tabel 4 menunjukkan bahwa mayoritas responden (98 dari 100 orang, atau 98%) menyatakan Puas hingga Sangat Puas terhadap pemberian informasi obat di Puskesmas Singandaru secara keseluruhan, sedangkan hanya 2% responden yang berada pada kategori Tidak Puas. Temuan ini memperkuat hasil analisis harian maupun analisis per dimensi sebelumnya, yang secara konsisten menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat di Puskesmas Singandaru telah berjalan baik.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan terhadap 30 responden uji coba menggunakan teknik korelasi Pearson Product Moment, mengorelasikan skor masing-masing dari 24 butir pernyataan (P1–P24) terhadap skor total kuesioner. Dengan nilai r-tabel sebesar 0,361 pada taraf signifikansi 5% (df = n-2), diperoleh nilai r-hitung untuk seluruh item berkisar antara 0,578 hingga 0,870, yang seluruhnya lebih besar dari r-tabel, dengan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,001 pada setiap item (lebih kecil dari $\alpha = 0,05$). Dengan demikian, seluruh 24 butir pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner

Jumlah Pernyataan	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
24	0,995	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap 24 butir pernyataan, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,995, jauh lebih besar dari batas minimal reliabilitas yaitu 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel dengan tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dalam kuesioner layak digunakan sebagai instrumen penelitian karena telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas.

Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,995 pada penelitian ini tergolong sangat tinggi, bahkan melampaui ambang batas reliabilitas yang lazim digunakan dalam penelitian sosial dan kesehatan (0,70–0,80). Tingginya nilai ini mengindikasikan bahwa antar-butir pernyataan dalam kuesioner memiliki korelasi internal yang kuat dan konsisten, sehingga hasil pengukuran kepuasan pasien pada penelitian ini dapat diandalkan sebagai dasar pengambilan keputusan terkait evaluasi dan perbaikan mutu pelayanan informasi obat di Puskesmas Singandaru. Kombinasi hasil uji validitas dan reliabilitas yang baik ini memperkuat keyakinan bahwa temuan-temuan deskriptif pada bagian sebelumnya – baik analisis harian, analisis per dimensi, maupun analisis kategori kepuasan keseluruhan – merupakan gambaran yang akurat mengenai persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima, bukan sekadar artefak dari instrumen pengukuran yang kurang baik.

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis, baik secara harian, per dimensi, per butir pernyataan, maupun secara total, dapat disimpulkan bahwa pelayanan informasi obat (PIO) di Puskesmas Singandaru secara umum telah berjalan dengan baik. Sebanyak 98%

responden menyatakan Puas hingga Sangat Puas terhadap pelayanan yang diterima, dengan dimensi Daya Tanggap dan Jaminan sebagai dimensi dengan penilaian tertinggi.

Meskipun demikian, hasil analisis per butir pernyataan mengungkap adanya variasi kepuasan pada aspek-aspek tertentu yang lebih spesifik, seperti kelengkapan informasi interaksi dan stabilitas obat (P9) serta keramahan petugas dalam menyapa pasien di awal interaksi (P20). Kedua aspek ini, meskipun tidak menurunkan kategori kepuasan secara keseluruhan, tetap perlu menjadi perhatian khusus bagi pihak Puskesmas Singandaru sebagai upaya perbaikan berkelanjutan.

Temuan ini sejalan dengan beberapa penelitian sejenis yang menunjukkan bahwa aspek kehandalan informasi teknis (seperti interaksi obat) cenderung menjadi titik lemah dalam pelayanan informasi obat di fasilitas kesehatan tingkat pertama, sementara aspek daya tanggap dan jaminan cenderung dinilai lebih baik oleh pasien karena berkaitan langsung dengan interaksi personal antara petugas dan pasien. Dengan demikian, peningkatan pelatihan teknis bagi tenaga kefarmasian mengenai kelengkapan informasi obat dapat menjadi salah satu langkah strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian di Puskesmas Singandaru secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat di Puskesmas Singandaru telah sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian yang berlaku dan mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pasien, baik ditinjau dari analisis harian, analisis per dimensi SERVQUAL, maupun analisis kategori kepuasan secara keseluruhan. Konsistensi temuan pada ketiga sudut pandang analisis tersebut – yang didukung pula oleh instrumen penelitian yang valid dan reliabel – memperkuat keyakinan bahwa capaian kepuasan pasien sebesar 98% bukan merupakan hasil yang kebetulan, melainkan cerminan nyata dari kualitas pelayanan informasi obat yang telah dijalankan secara konsisten oleh petugas farmasi Puskesmas Singandaru. Meskipun demikian, evaluasi dan peningkatan mutu pelayanan tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek kelengkapan informasi interaksi dan stabilitas obat, guna mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang.

KESIMPULAN

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan sebagai alat ukur yang baik karena terbukti valid dan reliabel. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh 24 butir pernyataan memiliki nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel (0,361), sedangkan hasil uji reliabilitas memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,995. Dengan demikian, instrumen penelitian dinyatakan layak digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat (PIO).

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Pemberian Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Singandaru berada pada kategori Puas hingga Sangat Puas, dengan proporsi responden yang menyatakan Tidak Puas relatif kecil pada setiap hari pengamatan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat yang diberikan telah mampu memenuhi harapan sebagian besar pasien.

Berdasarkan analisis setiap dimensi pelayanan, dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) dan Jaminan (Assurance) memperoleh tingkat kepuasan tertinggi, masing-masing sebesar 81,3% dengan kategori Sangat Puas. Sementara itu, dimensi Kehandalan

(Reliability) memperoleh persentase kepuasan terendah, yaitu 77,9% dengan kategori Puas, terutama pada aspek penyampaian informasi mengenai interaksi obat dan stabilitas obat. Hal ini menunjukkan bahwa kedua aspek tersebut masih memerlukan perhatian dan peningkatan agar kualitas pelayanan informasi obat menjadi lebih optimal.

Secara umum, pelayanan informasi obat di Puskesmas Singandaru telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Meskipun demikian, masih terdapat ruang untuk meningkatkan kelengkapan informasi obat yang diberikan kepada pasien sehingga mutu pelayanan kefarmasian dapat terus ditingkatkan dan kepuasan pasien semakin optimal.

PENDANAAN

Penulis menyatakan bahwa penelitian ini tidak menerima dukungan finansial khusus dari lembaga pemerintah, institusi swasta, maupun organisasi pendanaan lainnya. Seluruh kegiatan penelitian, termasuk pengumpulan data melalui kuesioner, pengolahan data, analisis tingkat kepuasan pasien, dan penyusunan manuskrip, dilaksanakan tanpa pendanaan eksternal.

KONFLIK KEPENTINGAN

Seluruh penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan, baik secara finansial, profesional, maupun pribadi, yang dapat memengaruhi pelaksanaan penelitian, pengumpulan data, analisis hasil, dan penyusunan manuskrip. Penelitian ini dilakukan secara independen dengan mengutamakan objektivitas ilmiah dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan pemberian informasi obat di Puskesmas Singandaru.

KONTRIBUSI PENULIS

Sultan Ardin Pangestu berkontribusi dalam perumusan konsep penelitian, penyusunan metodologi, pengumpulan data melalui kuesioner, analisis hasil, serta penyusunan manuskrip. Andini Nur Fatimah berkontribusi dalam pengembangan instrumen penelitian, pengolahan data responden, pengujian validitas dan reliabilitas, serta interpretasi hasil pengukuran kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL. Adi Setiadi berkontribusi dalam penelaahan metodologi penelitian, evaluasi hasil analisis, penyempurnaan pembahasan, serta peninjauan dan penyuntingan manuskrip. Seluruh penulis telah melakukan penelaahan dan menyetujui versi akhir manuskrip untuk dipublikasikan.

PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN ARTIFISIAL GENERATIF

Penulis menyatakan bahwa kecerdasan artifisial (AI) generatif digunakan secara terbatas untuk membantu meningkatkan kejelasan bahasa, memperbaiki struktur kalimat, dan menyempurnakan tata bahasa dalam penyusunan manuskrip. Penggunaan AI generatif tidak menggantikan peran penulis dalam pengumpulan data, pengolahan hasil kuesioner, pengujian validitas dan reliabilitas, analisis tingkat kepuasan pasien, maupun interpretasi temuan penelitian. Seluruh hasil penelitian telah ditelaah dan diverifikasi oleh penulis untuk memastikan keakuratan data, orisinalitas substansi ilmiah, dan kesesuaian dengan kaidah

etika publikasi. Penulis bertanggung jawab sepenuhnya atas integritas dan isi akhir manuskrip.

REFERENSI

Anggraini, F. D. P. (2022). Metodologi penelitian kesehatan dan kualitatif. PT RajaGrafindo Persada.

Baskoro, T., & Anggraini, R. (2024). Pengaruh motivasi kerja dan pemberdayaan karyawan terhadap efektivitas kerja account officer. Jurnal Riset Manajemen Sumber Daya Manusia, 6(1), 40–52.

Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011). Diagnosing and changing organizational culture: Based on the competing values framework (3rd ed.). Jossey-Bass.

Chandra, A., & Octavia, L. (2023). Pengaruh program pemulihan kredit dan komunikasi persuasif terhadap pengembalian angsuran. Jurnal Komunikasi Dan Bisnis, 11(2), 205–218.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (6th ed.). SAGE Publications.

Dessler, G. (2020). Human resource management (16th ed.). Pearson Education.

Ekaputra, D., & Lestari, M. (2020). Efektivitas penagihan lapangan sebagai intervening dalam hubungan kebijakan pemulihan dan kinerja. Jurnal Perbankan Dan Keuangan, 5(3), 310–324.

Fadhilah, N., & Supriyadi, E. (2022). Peran intensitas penagihan sebagai variabel mediasi pengaruh motivasi terhadap kinerja AO. Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, 10(2), 145–159.

Firdauzi, M. (2024). Efektivitas peran account officer dalam mengelola risiko pembiayaan bermasalah pada lembaga keuangan mikro. Jurnal Ekonomi Syariah, 9(1), 88–102.

Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (Edisi 10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (3rd ed.). SAGE Publications.

Hasibuan, M. S. P. (2021). Manajemen sumber daya manusia. PT Bumi Aksara.

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). Operations management: Sustainability and supply chain management (13th ed.). Pearson.

Indrayani, S. (2024). Strategi account officer dalam mengendalikan pembiayaan bermasalah melalui pendekatan kelompok mingguan. Jurnal Perbankan Syariah, 8(2), 112–128.

Kasmir. (2018). Manajemen perbankan. PT RajaGrafindo Persada.

Laksana, F., & Puspita, D. (2022). Mediasi proses penagihan pada pengaruh program penanganan pembiayaan terhadap kinerja AO. Jurnal Riset Keuangan Syariah, 4(1), 15–28.

Otoritas Jasa Keuangan. (2024). Roadmap pengembangan dan penguatan perusahaan pembiayaan tahun 2024–2028. Otoritas Jasa Keuangan.

Poerbowo, S., & Pratminingsih, S. A. (2024). Analisis motivasi dan kinerja account officer pada pembiayaan ultra mikro. Jurnal Bisnis Dan Manajemen, 14(1), 45–60.

Riyadi, S., & Saputri, K. (2022). Peran penagihan nasabah dalam memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap efektivitas kerja. Jurnal Manajemen Keuangan Mikro, 6(3), 270–283.

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). Management (15th ed.). Pearson Education.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). Organizational behavior (18th ed.). Pearson Education.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). Research methods for business: A skill-building approach (8th ed.). John Wiley & Sons.

Siagian, H. (2023). Peran account officer dalam monitoring dan penagihan pembiayaan mikro. Jurnal Ekonomi Dan Perbankan, 11(2), 140–155.

Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.