

Level of Patient Satisfaction with Communication, Information and Drug Education Services by Pharmacy Personnel at the Bulang Community Health Center, Batam City

Sri Hainil¹, Desy Maniarti Gusmali², Rury Trisa Utami^{3*}, Rastria Meilanda⁴, Putri Ramas Pannida⁵

Institut Kesehatan Mitra Bunda, Batam

Corresponding Author: Rury Trisa Utami ruritrisa68@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Satisfaction, Drug IEC Services, Bulang Health Center

Received : 3 November

Revised : 20 December

Accepted: 22 January

©2025 Hainil, Gusmali, Utami, Meilanda, Pannida : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution 4.0 International](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Drug communication, information, and education (KIE) services are a form of pharmaceutical service in the form of delivering important things about drugs obtained by patients from the pharmacy installation when dispensing drugs, patient satisfaction is a benchmark for patients to determine the perception of the performance of pharmaceutical personnel has met or exceeded patient expectations from the services provided. The purpose of this study was to determine the level of patient satisfaction with drug IEC services by pharmaceutical personnel at the Bulang Health Center, Batam City. This type of research is a descriptive survey, the sampling method is purposive sampling with a total of one hundred patients and using a research instrument in the form of a questionnaire that has been validated and reliable. There are five categories of satisfaction dimensions used to measure the level of patient satisfaction with drug IEC services at Bulang Health Center, namely the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. Data was processed using a Likert scale and then analyzed using univariate analysis and the results of the study showed that Bulang Health Center obtained results of reliability 74% felt satisfied, responsiveness 50% felt quite satisfied, assurance 55.6% felt quite satisfied, empathy 60% felt quite satisfied, tangible 61% felt satisfied

Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi dan Edukasi Obat oleh Tenaga Kefarmasian di Puskesmas Bulang Kota Batam

Sri Hainil¹, Desy Maniarti Gusmali², Rury Trisa Utami^{3*}, Rastria Meilanda⁴, Putri Ramas Pannida⁵

Institut Kesehatan Mitra Bunda, Batam

Corresponding Author: Rury Trisa Utami ruritrisa68@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan KIE Obat, Puskesmas Bulang

Received : 3 November

Revised : 20 December

Accepted: 22 January

©2025 Hainil, Gusmali, Utami, Meilanda, Pannida : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) obat ialah suatu bentuk pelayanan kefarmasian berupa penyampaian hal-hal penting tentang obat yang didapatkan pasien dari instalasi farmasi ketika penyerahan obat, kepuasan pasien merupakan sebuah tolak ukur dari pasien untuk mengetahui persepsi kinerja tenaga kefarmasain sudah memenuhi atau melebihi harapan pasien dari pelayanan yang diberikan. Tujuan pada penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE obat oleh tenaga kefarmasian di Puskesmas Bulang Kota Batam. Jenis penelitian ini ialah survei deskriptif, metode pengambilan sampel secara purposive sampling dengan jumlah total sebanyak seraus pasien dan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner yang telah divaliditas dan reliabilitasi. Ada lima kategori dimensi kepuasan yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE obat di Puskesmas Bulang yakni dimensi keandalan (Reliability), ketanggapan (Responsiveness), jaminan (Assurance), empati (Emphaty), Berwujud (Tangible) Data diolah menggunakan skala likert kemudian dianalisis menggunakan analisis univariat dan hasil penelitian menunjukkan Puskesmas Bulang memperoleh hasil keandalan (Reliability) 74% merasa puas, ketanggapan (Responsiveness) 50% merasa cukup puas, jaminan (Assurance) 55,6% merasa cukup puas, empati (Emphaty) 60% merasa cukup puas, Berwujud (Tangible) 61% merasa puas

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Kesehatan Indonesia (2019), Definisi pusat kesehatan masyarakat ialah sebuah fasilitas dari pelayanan kesehatan meliputi dari upaya kesehatan masyarakat serta upaya pelayanan kesehatan tingkat pertama, yang lebih mengutamakan upaya pelayanan preventif maupun promotif berdasarkan wilayah kerjanya. Kesehatan pada dasarnya ialah suatu upaya untuk menyelenggarakan kesehatan oleh masyarakat atau bangsa agar tercapai kemampuan hidup sehat bagi masyarakat (Depkes RI. 2006). Pelayanan kefarmasian di puskesmas termasuk bentuk pelayanan secara langsung serta bertanggung jawab terhadap pasien yang berhubungan pada pengelolaan sediaan dari farmasi yang bertujuan untuk mencapai hasil yang baik dalam meningkatkan kualitas mutu dari hidup pasien serta standar pelayanan kefarmasian ialah semacam pedoman yang dipergunakan untuk tolak ukur bagi tenaga kefarmasian yang dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian (Permenkes RI, 2016).

Standar pelayanan dari kefarmasian yang ada di puskesmas yang terdiri dari komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) obat termasuk ke dalam pengendalian pelayanan farmasi klinik seperti pelayanan informasi obat . Yang bertujuan untuk menghindari kesalahan dalam pemberian dan penggunaan obat agar dapat meningkatkan angka kesembuhan penyakit.

Komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) obat ialah suatu bentuk pelayanan kefarmasian berupa penyampaian hal-hal penting tentang obat yang didapatkan pasien dari instalasi farmasi ketika penyerahan obat. Komunikasi ialah mengacu pada suatu tindakan penyampaian pesan atau pertukaran informasi dari seseorang kepada individu atau kelompok lain yang dapat mengubah sikap, memberitahu serta perilaku dari seseorang tersebut. Informasi ialah pesan yang disampaikan dari seseorang kepada seseorang, dan edukasi adalah bentuk suatu kegiatan pemberdayaan masyarakat yang meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan dengan mengajarkan lebih banyak hal tentang obat yang akan mendorong mereka untuk mengambil peran aktif dalam pengobatan mereka setelah mereka memiliki akses ke pengetahuan tersebut. Obat didefinisikan sebagai bahan ataupun paduan bahan (tseperti produk biologi) yang dipakai agar dapat mempengaruhi ataupun menyelidiki dari sistem fisiologi serta keadaan patologi yang berguna untuk tujuan penentuan diagnosis, perawatan, pencegahan, perbaikan, peningkatan kesehatan serta kontrasepsi pada manusia seperti yang tertulis dalam (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2016)

Istrilah kepuasan pasien merupakan sebuah tolok ukur dari pasien untuk kinerja tenaga kefarmasian sudah memenuhi atau melebihi harapan pasien untuk mengekspresikan perasaan seseorang setelah menerima pelayanan kesehatan yang telah diterima secara langsung, supaya mampu meningkatkan mutu pelayanan sehingga diketahui apakah dari pelayanan yang sudah diberikan pada pasien selama ini sudah serupa dengan impian pasien tersebut atau belum. Dengan ini kepuasan dari pasien mampu memberikan sebuah informasi terhadap suksesnya pemberian dari pelayanan yang berkualitas sehingga dapat menimbulkan nilai harapan dari pasien itu untuk memiliki

wewenang sendiri sehingga memperoleh pelayanan yang serupa dengan standar yang telah ditetapkan sehingga menjadi penanda keberhasilan dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Mariyana (2018) berpendapat bahwa metrik ini sangat penting untuk memastikan bahwa pengguna mendapatkan hasil maksimal dari layanan KIE (informasi, komunikasi, dan edukasi). Untuk survei kepuasan banyak metode yang digunakan seperti pada penelitian untuk mengukur rasa kepuasan pasien menggunakan metode seperti SERVQUAL (Service Quality) (Parasurahman, 1998).

Berdasarkan hal di atas, dapat disimpulkan bahwa hal ini membuat peneliti menjadi lebih merasa tertarik ingin melakukan sebuah penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) obat oleh tenaga kefarmasian yang sebelumnya belum pernah dilakukan di Puskesmas Bulang. Sehingga hasil ini akan dapat memberikan dampak positif terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Bulang menjadi lebih optimal terhadap pasien yang akhirnya dapat memberikan peningkatan citra dari puskesmas melalui hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) obat oleh tenaga kefarmasian di Puskesmas Bulang Kota Batam.

TINJAUAN PUSTAKA

Puskesmas merupakan sarana pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes RI, 2019).

Pelayanan kefarmasian di Puskesmas termasuk pelayanan langsung yang bertanggung jawab terhadap pasien, meliputi komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) obat untuk memastikan penggunaan obat yang benar guna meningkatkan angka kesembuhan penyakit (Permenkes RI, 2016). Menurut (Marta, 2017), KIE obat mencakup kegiatan pengecekan kesesuaian obat, pemberian informasi tentang cara penggunaan, penyimpanan, dan efek samping yang mungkin terjadi. Pelayanan KIE obat berperan penting dalam memberikan edukasi kepada pasien untuk memastikan mereka memahami informasi terkait obat yang diterima, sehingga tujuan pengobatan dapat tercapai secara optimal (Sugianto, 2018).

Menurut (Parasurahman, 1998), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi: dimensi keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan keberwujudan (tangible). Dimensi-dimensi ini menjadi indikator penting dalam menilai tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian yang diterima di fasilitas kesehatan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan, kinerja tenaga kesehatan, fasilitas yang tersedia, serta komunikasi yang efektif. Tingkat kenyamanan dan suasana yang mendukung juga turut berkontribusi pada evaluasi positif dari pengguna layanan kesehatan (Susi N, 2018).

SERVQUAL (Service Quality) adalah metode yang banyak digunakan dalam mengukur kepuasan pasien. Metode ini memberikan penilaian berdasarkan persepsi terhadap kinerja layanan dibandingkan dengan harapan pasien. SERVQUAL (Service Quality) memberikan panduan dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan kesehatan yang tersedia (Parasurahman, 1998). Studi sebelumnya oleh (Fajrul et al., 2021) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap KIE di Puskesmas Turikale mencapai rata-rata 66,10%. Sementara itu, (Wandira et al., 2022) mengidentifikasi aspek seperti informasi efek samping obat yang masih dapat ditingkatkan. Temuan ini menunjukkan pentingnya evaluasi dan peningkatan kualitas KIE di berbagai fasilitas kesehatan.

METODOLOGI

1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini ialah pasien yang datang ke Puskesmas Bulang Pada tahun 2023 (bulan januari-maret) yaitu sebesar 3526 pasien. Sampel dalam penelitian ini ialah pasien yang membawa resep ke apotek Puskesmas Bulang dan mendapatkan pelayanan KIE obat, jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan jumlah total seratus pasien.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pada pengambilan sampel didalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling, yakni teknik yang berfokus pada identifikasi sampel berdasarkan kriteria tertentu. Dalam penelitian ini, adapun kriteria yang digunakan oleh peneliti ialah kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi merupakan kategori atau ciri-ciri pasien yang perlu dipenuhi (Notoadmojo, 2018). Pasien yang bersedia menjadi sampel harus berusia 17 tahun ke atas, telah menerima layanan KIE tentang obat, dan telah datang ke puskesmas setidaknya satu kali dan Kriteria eksklusi adalah kriteria pasien yang tidak memenuhi syarat untuk berpartisipasi dalam penelitian ini (Notoadmojo, 2018). Pasien yang tidak ingin menjadi responden, pasien yang datang untuk pertama kali, pasien yang tidak mendapatkan pelayanan KIE, pasien yang tidak bersedia untuk didampingi saat pengisian kuesioner.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan ialah kuesioner yang telah melalui dua proses yakni proses uji validitas dan reliabilitas.

4 Metode Pengumpulan Data

Metode yang diperlukan untuk pengumpulan ialah sumber data primer dan data sekunder, sumber data primer diperoleh melalui pasien yang telah mengisi kuesioner yang disebarkan oleh peneliti. Sumber data sekunder didapati dari bagian rekam medik untuk mengetahui berapa jumlah kunjungan dari pasien yang datang ke Puskesmas Bulang.

5. Analisis Data

Data yang telah diperoleh dibuat dengan bentuk tabulasi dalam bentuk skor, Skala Likert digunakan untuk menghitung scoring untuk setiap jawaban dari kuesioner dipresentasikan apabila jawaban sangat puas (5), apabila jawaban puas (4), apabila jawaban cukup puas (3), apabila jawaban kurang puas (2), apabila jawaban tidak puas (1). Kemudian diolah dengan menggunakan spss uji

analisis univariat dan data yang diperoleh diberikan nilai dengan interpretasi skor menurut skala likert dengan kategori angka dengan rentan 0%-20% dinyatakan tidak puas, rentan 21%-40% dinyatakan kurang puas, rentan 41%-60% dinyatakan cukup puas, rentan 61%-80% dinyatakan puas, rentan 81%-100% dinyatakan sangat puas.

6. Definisi Operasional

- a) Kepuasan pasien ialah rasa sejauh mana perasaan seseorang yang telah membandingkan terhadap kinerja atau hasil pelayanan yang dirasakan dengan apa yang diharapkannya.
- b) Komunikasi ialah mengacu pada suatu tindakan penyampaian pesan atau pertukaran informasi dari seseorang kepada individu atau kelompok lain sehingga dapat mengubah sikap serta memberitahu maupun perilaku dari seseorang tersebut.
- c) Informasi ialah pesan yang disampaikan dari seseorang kepada seseorang.
- d) Edukasi adalah bentuk suatu kegiatan pemberdayaan masyarakat yang meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan dengan mengajarkan lebih banyak hal tentang obat yang akan mendorong mereka untuk mengambil peran aktif dalam pengobatan mereka setelah mereka memiliki akses ke pengetahuan tersebut

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan keseluruhan hasil, didapati bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) obat oleh tenaga kefarmasian di Puskesmas Bulang Kota Batam berdasarkan dimensi kepuasan dikatakan sebagai berikut;

Tabel 1. Gambaran Tingkat Kepuasan

no.	Dimensi	Pernyataan	Mean	Persentase (%)	Kategori	Mean Total	Persentase (%)	Kategori
1	KEANDALAN	P1	3,763	74%	puas	3,68	74%	Puas
		P2	3,65	73%	puas			
2	KETANGGAPAN	P3	2,5	50%	Cukup puas	2,49	50%	Cukup Puas
		P4	2,48	50%	Cukup puas			
3	JAMINAN	P5	2,723	54%	cukup puas	2,77	55%	Cukup Puas
		P6	2,772	55%	cukup puas			
		P7	2,76	55%	cukup puas			
		P8	2,822	56%	cukup puas			
4	EMPATI	P9	3,03	61%	puas	2,98	60%	cukup puas
		P10	2,97	59%	cukup puas			
		P11	2,97	59%	cukup puas			
		P12	2,94	59%	cukup puas			
5	BERWUJUD	P13	3,03	61%	puas	3,05	61%	Puas
		P14	2,98	60%	cukup puas			
		P15	3,129	63%	puas			

Tabel 2. Dimensi keandalan

No	Item Pertanyaan	Mean	Persentase%	Kriteria
1.	Petugas kefarmasian mampu berkomunikasi serta melayani pasien dengan baik dan memiliki kecepatan dalam pelayanan obat.	3,7	74,0%	Puas
2.	Petugas kefarmasian mampu memberikan penjelasan mengenai obat secara baik dan benar sehingga pasien lebih mudah memahaminya dan penggunaan obat menjadi lebih efektif.	3,65	73,0%	Puas
Rata-Rata		3,68	74%%	Puas

Tabel 3. Dimensi Ketanggapan

No	Item Pertanyaan	Mean	Persentase%	Kriteria
3.	Petugas kefarmasian cepat tanggap mendengarkan masalah dan keluhan terkait obat yang dialami oleh pasien	2,50	50%	Cukup Puas
4.	Petugas kefarmasian cepat tanggap dalam melakukan penyelesaian masalah dan memberi solusi terkait obat kepada pasien	2,48	50%	Cukup Puas
Rata-Rata		2,49	50%	Cukup Puas

Tabel 4. Dimensi Jaminan

No	Item Pertanyaan	Mean	Persentase%	Kriteria
5.	Petugas kefarmasian melakukan pencocokan kembali terkait identitas pasien seperti (nama, umur, alamat dan jenis kelamin) dengan resep saat akan menyerahkan obat.	2,72	54%	Cukup Puas
6.	Petugas kefarmasian menyampaikan nama obat yang tertera diresep beserta penjelasan mengenai efek samping penggunaan obat kegunaan obat dan cara pemakaian obat secara jelas dan akurat.	2,77	55,4%	Cukup Puas
7.	Petugas kefarmasian menyampaikan jenis-jenis obat yang tertera diresep serta menjelaskan cara penyimpanan obat sesuai bentuk sediaan yang diberikan secara jelas agar kualitas mutu obat tetap terjaga.	2,76	55,2%	Cukup Puas
8.	Petugas kefarmasian menulis etiket pada kemasan obat dengan sangat jelas.	2,82	56,4%	Cukup Puas
Rata-Rata		2,77	55,6%	Cukup Puas

Tabel 5. Dimensi Empati

No	Item Pertanyaan	Mean	Persentase%	Kriteria
9.	Petugas kefarmasian bersikap ramah dan sopan kepada pasien tanpa memandang status sosial.	3,03	61%	Puas
10.	Petugas kefarmasian bersedia untuk mengulangi kembali penjelasan terkait obat apabila pasien belum memahaminya.	2,97	59%	Cukup Puas
11.	Petugas kefarmasian meminta maaf jika terjadi kesalahan pada waktu melakukan pelayanan obat kepada pasien.	2,97	59%	Cukup Puas
12.	Petugas kefarmasian menyampaikan harapan pengobatan kepada pasien.	2,94	59%	Cukup Puas
Rata-Rata		2,98	60%	Cukup Puas

Tabel 6. Dimensi Berwujud

No	Item Pertanyaan	Mean	Persentase %	Kriteria
13.	Petugas kefarmasian menerapkan senyum, sapa dan salam serta menggunakan bahasa yang mudah dipahami ketika melakukan pelayanan pengobatan.	3,03	61%	Puas
14.	Petugas kefarmasian menanyakan keahaman pasien terkait penjelasan obat yang diterima oleh pasien.	298	60%	Cukup Puas
15.	Petugas kefarmasian menyediakan leaflet/poster/majalah mengenai penjelasan sebuah informasi obat bagi pasien.	3,128	63%	Puas
Rata-Rata		3,05	61%	Puas

PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik pasien yang digunakan pada penelitian ini dibagi menjadi empat kategori yakni berdasarkan usia, jenis kelamin, pekerjaan dan tingkat pendidikan. Berdasarkan presentase pasien terbanyak berdasarkan jenis kelamin ialah perempuan sebesar 68 pasien dan laki-laki sebesar 32 pasien. dapat dilihat frekuensi jumlah anatra pasien perempuan dan pria yang mendapati pelayanan KIE obat memiliki perbedaan yang lumayan besar. Jenis kelamin seseorang dapat mempengaruhi bagaimana mereka memandang dan mengevaluasi suatu hal (Romadhon, 2013), sehingga sering kali menjadi pertimbangan dalam penerimaan suatu produk atau layanan.

Karakteristik pasien berdasarkan usia didapati bahwa pasien yang paling banyak mendapati pelayanan KIE obat 17 pasien dengan umur 17-25, 29 pasien

dengan rentan umur 26-35, 29 pasien dengan rentan umur 36-45, 18 pasien dengan rentan umur 46-55, 21 pasien dengan rentan umur 56-65 sebesar 15 pasien dan jumlah pasien yang paling banyak mendapatkan pelayanan KIE obat ialah umur 26-35 tahun. Berdasarkan fakta lapangan diketahui bahwa pada pasien yang memiliki rentan usia 26-35 tahun sebagian besar berkunjung ke pelayanan kesehatan kb pada rentan rentang usia produktif, yang memiliki risiko penyakit karena pekerjaan dan daya tahan tubuh. Usia pasien adalah salah satu faktor yang menentukan seberapa bahagia mereka dengan perawatan yang mereka terima (Oroh, 2014).

Karakteristik pasien berdasarkan pendidikan didapati bahwa pasien dengan pendidikan SD atau memiliki persentase sebesar 33%, terdapat sebanyak 25 responden memiliki pendidikan SMP atau memiliki persentase sebesar 25%, terdapat sebanyak 31 responden memiliki pendidikan SMA atau memiliki persentase sebesar 31%, dan terdapat sebanyak 11 responden memiliki pendidikan Sarjana atau memiliki persentase sebesar 11%, hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki pendidikan SD. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden yang mendapatkan pelayanan KIE ialah responden yang hanya memiliki jenjang pendidikan hanya sampai SD dan yang paling sedikit jenjang pendidikan yang mendapatkan pelayanan KIE ialah sarjana. Pendidikan ialah salah satu dari sekian banyak faktor-faktor yang dapat membentuk pandangan dunia seseorang, karena pendidikan yang semakin tinggi dapat mempengaruhi pemahaman, pengetahuan, informasi, serta pembentukan sikap dan minat seseorang (Suraya, 2015),

Karakteristik pasien berdasarkan pekerjaan didapati sebanyak 48 responden memiliki pekerjaan IRT atau memiliki persentase sebesar 48%, terdapat sebanyak 8 responden memiliki pekerjaan ASN atau memiliki persentase sebesar 8%, terdapat sebanyak 21 responden memiliki pekerjaan pegawai swasta atau memiliki persentase sebesar 21%, terdapat sebanyak 10 responden memiliki pekerjaan nelayan atau memiliki persentase sebesar 10%, terdapat sebanyak 6 responden memiliki pekerjaan wiraswasta atau memiliki persentase sebesar 6%, dan terdapat sebanyak 7 responden memiliki status mahasiswa atau memiliki persentase sebesar 7%, hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien memiliki pekerjaan IRT. Hasil temuan pada penelitian ini sama dengan hasil penelitian (Nurul C, 2018) yang menunjukkan bahwa penggunaan pelayanan puskesmas lebih banyak didominasi oleh pasien yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga.

Tingkat Kepuasan

Pada dimensi keandalan terdiri dari 2 pertanyaan yaitu pertanyaan 1 dan 2, dimensi ketanggapan mempunyai 2 pertanyaan yaitu pertanyaan 3 dan 4, dimensi jaminan mempunyai 4 pertanyaan yaitu pertanyaan 5,6,7 dan 8, dimensi empati mempunyai 4 pertanyaan yaitu pertanyaan 9,10, 11 dan 12, dimensi berwujud mempunyai 3 pertanyaan yaitu 13,14 dan 15.

Berdasarkan tabel pernyataan diatas dapat dilihat dari dimensi keandalan memiliki 2 item pertanyaan yang dimana pada item pertanyaan 1 jumlah mean 3,7 dengan persentase 74,0 % kriteria puas. Item pertanyaan 2 jumlah mean 3,65 persentase 73,0% kriteria puas dari dua item ini memiliki nilai mean sebesar 3,68 persentase 74% dan pada item dimensi ini dikategorikan dengan kriteria puas.

Dari hasil pada penelitian ini searah dengan hasil penelitian (Susi Novaryatiin et al., 2018), dimana pasien merasa puas dalam melayani dengan ramah dan juga dapat berkomunikasi dengan baik kepada pasien, menurut Berdasarkan peraturan kementerian kesehatan RI No. 74 tahun 2016 yang meliputi standar pelayanan dari kefarmasian dipuskesmas, tenaga kefarmasian mampu berkomunikasi efektif dengan semua pihak, memberikan kecepatan pelayanan obat serta penjelasan tentang KIE dengan baik kepada pasien maupun keluarga dari pasien sehingga pemberian informasi obat tersebut dapat dipahami secara baik dan benar.

Berdasarkan dari tabel pernyataan diatas dapat dilihat dari dimensi ketanggapan memiliki 2 item pertanyaan yang dimana pada item pertanyaan 3 jumlah mean 2,50 dengan persentase 50% kriteria cukup puas. Item pertanyaan 4 jumlah mean 2,48 persentase 50% kriteria cukup puas dari dua item ini memiliki nilai mean sebesar 2,49 persentase 50% dan pada item dimensi ini dikategorikan dengan kriteria cukup puas. Dari hasil pada penelitian ini searah dengan hasil penelitian (Susi Novaryatiin et al., 2018), dimana pasien merasa cukup puas dari pelayanan kefarmasian yang cepat tanggap pada keluhan pasien dan mampu melakukan penyelesaian masalah yang sedang dihadapi pasien. Berdasarkan peraturan kementerian kesehatan RI No. 74 tahun 2016 yang meliputi standar pelayanan dari kefarmasian dipuskesmas seperti tenaga kefarmasian diharapkan dapat memberikan ketanggapan dalam pelayanan KIE obat.

Berdasarkan dari tabel pernyataan diatas dapat dilihat dari dimensi jaminan pada item pertanyaan 5 jumlah mean 2,72 dengan persentase 54% kriteria kurang puas, Item pertanyaan 6 jumlah mean 2,77 persentase 55,4% kriteria cukup puas, item pertanyaan 7 jumlah mean 2,76 persentase 55,2% kriteria cukup puas, item pertanyaan 8 jumlah mean 2,82 persentase 56,4% kriteria cukup puas dari empat item ini memiliki nilai mean 2,77 persentase 55,4% kriteria cukup puas, persentase 55,6% dan pada item dimensi ini dikategorikan dengan kriteria cukup puas. Dari hasil pada penelitian ini searah dengan hasil penelitian (Susi Novaryatiin et al., 2018), yang dimana pasien merasa cukup puas pada pelayanan yang diberikan oleh petugas kefarmasian seperti keterampilan dan pengetahuan yang baik pada saat bekerja sehingga obat yang diperoleh dapat terjamin kualitasnya, menurut (Kotler dan Keller, 2007) disebutkan bahwa kemandirian, jaminan, dan kepercayaan dari pelayanan dapat memberikan berdampak yang tinggi kepada rasa kepuasan pasien. Berdasarkan peraturan kementerian kesehatan RI No. 74 tahun 2016 yang meliputi standar pelayanan dari kefarmasian dipuskesmas bahwa penyelenggaraan pelayanan kefarmasian dipuskesmas harus stabilitas dan dapat memberikan penjaminan mutu dan juga ketersediaan dari sediaan farmasi serta memberikan sumber daya yakni manusia yang melakukan pelayanan kefarmasian yang dengan baik.

Berdasarkan dari tabel pernyataan diatas dapat dilihat dari dimensi empati pada item pertanyaan 9 jumlah mean 3,03 dengan persentase 61% kriteria puas, item pertanyaan 10 jumlah mean 2,97 persentase 59% kriteria cukup puas, item pertanyaan 11 jumlah mean 2,97 persentase 59% kriteria cukup puas, item pertanyaan 12 jumlah mean 2,94 persentase 59% kriteria cukup puas dari empat item ini memiliki nilai mean sebesar 2,98 Item persentase 60% kriteria cukup puas,

persentase 60 % dan pada item dimensi ini dikategorikan dengan kriteria cukup puas. Dari hasil penelitian ini searah dengan hasil penelitian (Susi Novaryatiin et al., 2018), dari pelayanan yang diberikan pasien merasa cukup puas terhadap pemberian perhatian tanpa memandang unsur dari segi status sosial pasien sehingga pasien merasa nyaman ketika mendapatkan pelayanan obat dan menurut penuturan Karl (2005) menegaskan bahwa interaksi langsung oleh petugas dalam memberikan pelayanan pasien harus dengan tulus serta dengan penuh kepedulian untuk dapat memberika peningkatan dari rasa kepuasan pasien itu sendiri. Berdasarkan peraturan kementerian kesehatan RI No. 51 tahun 2009 yang meliputi dari pekerjaan kefarmasian dimana menyebutkan bahwa tenaga kefarmasian wajib memberikan pelayanan yang sama dengan kepada pasien tidak memandang unsur ras, agama, bangsa dan status sosial pasien tersebut, berdasarkan peraturan kementerian kesehatan RI No. 74 tahun 2016 yang meliputi standar pelayanan dari kefarmasian dipuskesmas apoteker diharapkan dapat memberikan kejelasan dalam memberikan pelayanan informasi obat.

Berdasarkan dari tabel pernyataan diatas dapat dilihat dari dimensi berwujud pada item pertanyaan 13 jumlah mean 3,03 dengan persentase 61% kriteria puas, item pertanyaan 14 jumlah mean 2,98 persentase 60% kriteria cukup puas, item pertanyaan 15 jumlah mean 3,129 persentase 63,% kriteria puas, dari tiga item ini memiliki nilai mean sebesar 3,05 item persentase 61% kriteria cukup puas, persentase 61% pada item dimensi ini dikategorikan dengan kriteria puas. Dari hasil penelitian ini searah dengan hasil penelitian (Susi N et al., 2018), pasien merasa puas ketika mendapatkan pelayanan jasa melalui fasilitas, peralatan, kenyamanan dan penampilan petugas sebagai wujud pelayanan jasa, menurut (Aprilya, 2013) menyatakan dimensi tangible memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien dapat ditingkatkan jila layananan pelayanan memiliki karakteristik berwujud yang bagus. Berdasarkan peraturan kementerian kesehatan RI No. 74 tahun 2016 yang meliputi standar pelayanan dari kefarmasian dipuskesmas semua tenaga kefarmasian yang ada dipuskesmas harus selalu meningkatkan keterampilan, pengetahuan serta perilaku agar dapat meningkatkan dan menjaga kompetisinya serta dipuskesmas juga harus memiliki ketersediaan leaflet, poster, brosur dan lain-lain sebagai informasi obat.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari hasil penelitian tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) obat oleh tenaga kefarmasian di Puskesmas Bulang Kota Batam, dapat disimpulkan bahwa dimensi reliability (keandalan) mencapai 74% dengan kategori pasien puas, dimensi responsiveness (ketanggapan) mencapai 50% dengan kategori pasien cukup puas, dimensi assurance (jaminan) mencapai 55,6% dengan kategori pasien cukup puas, dimensi empathy (empati) mencapai 60% dengan kategori pasien cukup puas, dimensi tangible (berwujud) mencapai 61% dengan kategori pasien puas.

PENELITIAN LANJUTAN

Penelitian ini masih mempunyai keterbatasan sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut berkaitan dengan topik Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi Dan Edukasi Obat Oleh Tenaga Kefarmasian guna menyempurnakan penelitian ini dan menambah wawasan bagi pembaca

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilya, V. (2013). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan J.Co Padang. *Manajemen*, 2(1), 1-9.
- Era Wandira, Aisy Andika, N., Salsabilla, N. B., Soraya, N. N., Prio, A., Santoso, A., & Wardani, T. S. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan (KIE) Obat Oleh Tenaga Kefarmasi Di Apotek Nogosari Farma. *Jurnal Farmasi Dan Kesehatan Indonesia*, II.
- Fajrul Fhalaq Baso, Rusli, & Nurul Hidayah. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi Informasi Dan Edukasi (KIE) Obat Dengan Resep Di Puskesmas Turikale Kabupaten Maros. *Jurnal Farmasi Uin Alauddin Makasar*, 9.
- Hindun Mariyana. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Kaliwates.
- Kemenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 51 Tahun 2009 Tentang Pekerjaan Kefarmasian
- Kemenkes RI. (2016). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas.
- Kotler dan Keller. (2007). *Manajemen Pemasaran (PT. Indeks. Jakarta, Ed.; 12th, Jilid I ed.)*.
- Marta, R. R. (2017). Evaluasi Pelayanan KIE oleh Apoteker Terhadap Tingkat Pemahaman Senopato Bantul.
- Notoadmojo Soekidjo. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Nurul Chusna, T. F. 7 R. A. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangka Raya.
- Oroh, ME. , R. S. , P. L. (2014). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan. *Keperawatan*, 2(2), 31.
- Parasurahman, A. (1998). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications For Future Research*, . 49.
- Romadhon, G. (2013). Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Perilaku Perpindahan Pelanggan. *Manajemen Dan Akuntansi*, 2(3), 1-16.
- Sugianto. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan kombinasi*. (10th ed.).
- Suraya, HN. , R. I. , Suyanto. (2015). Pengaruh Penyuluhan terhadap Pengetahuan dan Sikap Ibu PKK tentang Pemeriksaan Payudara Sendiri. *JOM FK*, 2(3), 1-15. 45
- Susi Novaryatiin, Syahrída Dian Ardhany, & Siti Aliyah. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dR. murjani Sampit. *Borneo Journal Of Pharmacy*, 1, 22-26.