



Open access article



## KEPUASAN PASIEN TERHADAP PEMBERIAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS TAMALATE KOTA MAKASSAR

*Patient Satisfaction on The Provision of Drug Information At The Tamalate Health Center in Makassar*

### Penulis / Author (s)

Maharani Fadillah<sup>1</sup>  <sup>1</sup> Poltekkes Kemenkes Makassar, Makassar, Indonesia

Ida Adhayanti<sup>1</sup> 

Sesilia Rante Pakadang<sup>1</sup> 

Penulis Koresponden : Ida Adhayanti 

e-mail korespondensi: [ida.adhayanti@poltekkes-mks.ac.id](mailto:ida.adhayanti@poltekkes-mks.ac.id)

Accepted: 20 February 2024

DOI: <https://doi.org/10.32382/mf.v20i1.130>

### ARTICLE INFO

### ABSTRACT / ABSTRAK

#### Keywords:

*Patient Satisfaction  
Service Quality Methods  
Provision of Drug  
Information  
Tamalate Health Center of  
Makassar City*

#### Kata Kunci:

Kepuasan Pasien  
Metode Service Quality  
Pemberian Informasi Obat  
Puskesmas Tamalate Kota  
Makassar

*Providing drug information to patients is one of the important indicators for patients in the successful use of their drugs. This study was conducted at the Tamalate Health Center in Makassar City with the aim of evaluating patient satisfaction with the provision of drug information. Evaluation of patient satisfaction in this study used the services quality method, namely by measuring patient satisfaction on five dimensions of services, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The respondents involved amounted to 100 people obtained using accidental sampling. The research data were obtained using a questionnaire with Likert scale. The results obtained were analyzed by gap analysis in reality with expectations. A positive gap value or zero (0) indicates that the patient is satisfied and a negative gap value indicates that the patient is dissatisfied. In this study, an overall patient satisfaction level of 76.67% (very satisfied) was obtained. The results of the gap analysis obtained in the tangible dimension (tangibel) are -0.09, in the dimension of reliability (reliability) is -0.54, in the dimension of responsiveness (responsiveness) is -0.07, in the dimension of assurance (assurance) is 0.01, and in the dimension of empathy (empathy) is -0.06.*

Pemberian informasi obat kepada pasien adalah salah satu indikator penting bagi pasien dalam keberhasilan penggunaan obatnya. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tamalate Kota Makassar dengan tujuan untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat. Evaluasi kepuasan pasien pada penelitian ini menggunakan metode service quality, yaitu dengan mengukur kepuasan pasien pada lima

---

dimensi pelayanan, yaitu dimensi berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Responden yang terlibat berjumlah 100 orang yang diperoleh dengan menggunakan *accidental sampling*. Data penelitian diperoleh menggunakan kuesioner dengan skala likert. Hasil yang diperoleh dianalisis dengan analisa gap (kesenjangan) pada kenyataan dengan harapan. Nilai gap yang positif atau nol (0) menandakan bahwa pasien merasa puas dan nilai gap yang negatif menandakan bahwa pasien merasa tidak puas. Pada penelitian ini, diperoleh tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan sebesar 76,67% (sangat puas). Hasil analisis gap yang diperoleh pada dimensi berwujud (*tangible*) adalah -0,09, pada dimensi kehandalan (*reliability*) adalah -0,54, pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) adalah -0,07, pada dimensi jaminan (*assurance*) adalah 0,01, dan pada dimensi empati (*empathy*) adalah -0,06.

---

## PENDAHULUAN

Salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat adalah Pusat Kesehatan Masyarakat yang dikenal sebagai Puskesmas. Setiap upaya yang diambil untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan, serta untuk mencegah dan mengobati masalah kesehatan yang mempengaruhi keluarga, kelompok, dan masyarakat dianggap sebagai upaya kesehatan masyarakat. Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan pertama bagi pasien sebelum Rumah Sakit (Permenkes, 2019). Salah satu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas adalah pelayanan kefarmasian yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas (Khoirin, *et al.*, 2022).

Pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah terkait obat-obatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu pelayanan kefarmasian mengharuskan adanya perluasan dari paradigma lama yang berorientasi kepada produk (*drug oriented*) menjadi paradigma baru yang berorientasi pada pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*) (Permenkes, 2016). Dalam hal ini, seberapa puas pasien dengan layanan yang mereka terima adalah metrik penting untuk mengukur kualitas layanan tersebut. Kepuasan pasien dengan layanan dicapai ketika pasien percaya bahwa proses layanan telah memenuhi atau melampaui harapannya. Pelayanan informasi obat

merupakan salah satu indikator kepuasan pasien dalam pelayanan kefarmasian. (Amalia, *et al.*, 2022).

Pelayanan pemberian informasi obat atau yang disingkat dengan PIO adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh Apoteker untuk memberikan informasi obat secara rinci, tepat, dan akurat kepada pasien (Permenkes, 2016). Pelaksanaan pelayanan informasi obat merupakan kewajiban yang berdasar pada kepentingan pasien. Pemberian informasi obat di dalamnya termasuk dosis, sediaan, formulasi khusus, petunjuk penggunaan, farmakokinetik, farmakologi, terapeutik dan alternatif, efikasi, keamanan penggunaan pada ibu hamil dan menyusui, efek samping, interaksi, tidak berubahnya wujud obat, ketersediaan, harga, dan penyimpanan obat (Kemenkes, 2019).

Pemberian informasi obat kepada pasien harus sesuai dengan norma pemberian obat yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, sehingga obat dapat memberikan dampak perbaikan yang ideal sehingga tercapai hasil pengobatan yang optimal. Oleh karena itu, evaluasi pelayanan informasi obat harus dilakukan agar pihak-pihak dari fasilitas pelayanan kesehatan dapat menentukan apa saja yang perlu dipertahankan dan diperbaiki untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan memastikan bahwa masyarakat menerima pelayanan yang diperlukan (Amalia, *et al.*, 2022).

Evaluasi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu dimensi berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*), yang

disebut dengan metode servqual (*service quality*). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kaunang, et al., (2020) tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado dengan metode servqual, diperoleh nilai kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada indeks negatif, yaitu pada dimensi berwujud (*tangible*) bernilai -0.26; kehandalan (*reliability*) bernilai -0.86; ketanggapan (*responsiviness*) bernilai -0.69; jaminan (*assurance*) bernilai -0.305; dan empati (*empathy*) bernilai -0.37. Informasi dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien tidak merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan (Kaunang, et al., 2020).

Puskesmas Tamalate merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kota Makassar yang terletak di tengah pemukiman masyarakat sehingga menjadikannya sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang penting bagi masyarakat di sekitarnya. Informasi obat yang jelas dan komprehensif dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan pemahaman pasien terhadap penggunaan obat dan memastikan kepatuhan terhadap pengobatan. Meskipun demikian, permasalahan yang sering dihadapi adalah kurangnya perhatian terhadap kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di puskesmas. Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, pasien memiliki akses yang lebih besar terhadap informasi kesehatan melalui berbagai sumber. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa pemberian informasi obat di puskesmas tidak hanya memenuhi standar medis tetapi juga memperhatikan kebutuhan dan ekspektasi pasien. Ketidakpuasan pasien terhadap pemberian informasi obat dapat memiliki dampak serius, seperti ketidakpatuhan pengobatan, risiko efek samping yang tidak diinginkan, dan bahkan penurunan kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengevaluasi sejauh mana kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di puskesmas khususnya di Puskesmas Tamalate, yang diukur berdasarkan metode servqual (*service quality*) yang terdiri atas dimensi berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*).

## METODE

### Desain, tempat dan waktu

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan cross-sectional yang mendeskripsikan gambaran kepuasan pasien

terhadap pemberian informasi obat dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dan skala likert sebagai alat ukurnya. Penelitian ini telah dilaksanakan di Puskesmas Tamalate Kota Makassar di Jalan Dg. Tata 1 Blok G.5/8, Mannuruki yang dilakukan pada tanggal 4 Mei – 15 Mei 2023.

### Jenis dan Cara Pengumpulan Data

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode accidental sampling, yaitu pasien yang bertemu dengan peneliti dan memenuhi kriteria inklusi dapat dijadikan sebagai sampel (Fauzi, 2019). Adapun kriteria inklusi dalam penelitian ini antara lain: 1) setuju menjadi responden; 2) kooperatif dan bisa berkomunikasi dengan baik; 3) usia 18 tahun ke atas; dan 4) pernah mendapatkan pelayanan informasi obat minimal 1 kali di Puskesmas Tamalate. Sesuai dengan lama penelitian dan metode sampling yang digunakan, peneliti memperoleh 100 orang responden pada penelitian ini. Responden yang diperoleh telah disesuaikan dengan kriteria inklusi yang ditetapkan oleh peneliti.

### Pengolahan dan analisis data

Data pada penelitian ini dikumpulkan dengan kuesioner yang terdiri atas pertanyaan yang mewakili lima dimensi kepuasan, yaitu dimensi berwujud (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiviness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) yang jawabannya terbagi berdasarkan kenyataan dan berdasarkan harapan yang diukur dengan skala likert. Data yang diperoleh tersebut kemudian diolah untuk menentukan tingkat kepuasan pasien secara umum dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\% = \frac{\text{Jumlah responden}}{\text{Skor maksimum}} \times 100\%$$

Adapun untuk mengevaluasi kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi kepuasan, maka digunakan analisis gap untuk mengetahui kesenjangan antara pelayanan yang diterima pasien dengan pelayanan yang diharapkan pasien. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Q = P - H$$

Keterangan:

- Q : Skor servqual (nilai gap antara persepsi dengan harapan pasien)
- P : Skor persepsi (kenyataan)
- H : Skor harapan

Nilai gap yang diperoleh kemudian dirata-ratakan dan kemudian dikategorikan sebagai berikut: 1) pelayanan memuaskan apabila nilai gap bernilai positif dan 2) pelayanan tidak memuaskan apabila nilai gap bernilai negatif.

### Etik Penelitian

#### Komitmen Penelitian

Persetujuan etik untuk penelitian ini diperoleh dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan Politeknik Kesehatan Makassar No: 1150/KEPK-PTKMS/11/2023.

### Isu Etik Penelitian

Isu etik yang mungkin dihadapi oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah terdapat pasien yang tidak bersedia menjadi responden dalam penelitian ini yang mungkin disebabkan karena ketidakpercayaan pasien terhadap peneliti. Dalam mengatasi kemungkinan tersebut, peneliti akan memberikan pemahaman kepada pasien yang akan menjadi responden tentang pentingnya dilakukannya penelitian ini dan akan meyakinkan pasien tersebut bahwa data pribadi pasien akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti.

## HASIL

Distribusi karakteristik demografi responden sebagai berikut:

Tabel 1. Profil Responden

No.	Karakteristik Responden	Jumlah	
		N	%
1.	<b>Jenis Kelamin</b>		
	Laki-Laki	14	14
	Perempuan	86	86
2.	<b>Rentang Usia (Th)</b>		
	18-30	43	43
	31-45	36	36
	46-59	18	18
	>60	3	3
3.	<b>Jenis Pekerjaan</b>		
	Ibu Rumah Tangga	69	69
	Karyawan Swasta	16	16
	Wirasahawan	1	1
	Mahasiswa	14	14

Sumber: Data Primer 2023

Distribusi Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat di Puskesmas Tamalate Kota Makassar. Keterangan jawaban berdasarkan kenyataan: Keterangan jawaban berdasarkan harapan:

- SP : sangat puas
- P : puas
- TP : tidak puas
- STP : sangat tidak puas

- SP : sangat penting
- P : penting
- TP : tidak penting
- STP : sangat tidak penting

### 1. Distribusi Kepuasan Pasien Pada Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Tabel 2. Distribusi Kepuasan Pasien Pada Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Pertanyaan	Kenyataan				Harapan			
	SP	P	TP	STP	SP	P	TP	STP
<b>Distribusi Kepuasan Pasien Pada Dimensi Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>								
Tersedia poster untuk upaya pelayanan informasi obat	8	92	0	0	19	80	1	0
Petugas berpenampilan rapih dan sopan	9	90	1	0	17	82	1	0

Total	17	182	1	0	36	162	2	0
%	8.5	91	0.5	0	18	81	1	0
<b>Distribusi Kepuasan Pasien Pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>								
Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat	14	74	12	0	27	73	0	0
Petugas memberikan informasi tentang lama penggunaan obat	19	81	0	0	30	70	0	0
Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat	6	23	70	1	30	68	1	1
Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa	5	26	69	0	35	74	1	0
Total	44	204	151	1	112	285	2	1
%	11	51	37.75	0.25	28	71.25	0.5	0.25
<b>Distribusi Kepuasan Pasien Pada Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>								
Petugas memberikan pelayanan dengan cepat	17	80	3	0	21	79	0	0
%	17	80	3	0	21	79	0	0
<b>Distribusi Kepuasan Pasien Pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>								
Petugas mengonfirmasikan kembali penjelasan yang diberikan kepada pasien	20	80	0	0	20	80	0	0
Petugas melayani dengan ramah dan sopan	21	78	1	0	22	78	0	0
Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	22	78	0	0	18	82	0	0
Petugas menjamin mutu obat dengan tidak memberikan obat kadaluwarsa atau rusak	23	77	0	0	22	78	0	0
Total	86	313	1	0	82	318	0	0
%	21.5	78.25	0.25	0	20.5	79.5	0	0
<b>Distribusi Kepuasan Pasien Pada Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)</b>								
Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	14	86	0	0	23	77	0	0
Petugas memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi	18	82	0	0	22	78	0	0
Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dalam pemberian informasi obat	17	83	0	0	22	78	0	0
Total	49	251	0	0	67	233	0	0
%	16	84	0	0	22	78	0	0

Sumber: Data Primer, 2023

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberin Informasi Obat Berdasarkan Dimensi Servqual (*Service Quality*). Tingkat kepuasan pasien pada penelitian ini diukur berdasarkan pelayanan yang diterima oleh pasien pada kenyataannya. Adapun hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi Servqual

Pertanyaan	Total Skor Kenyataan	Skor Maksimum	%	Kategori
<b>Berwujud (<i>Tangible</i>)</b>				
Tersedia poster untuk upaya pelayanan informasi obat	308	400	77	Sangat puas
Petugas berpenampilan rapih dan sopan	308	400	77	Sangat puas

	Rata-rata		77	Sangat puas
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>				
Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat	302	400	75.5	Puas
Petugas memberikan informasi tentang lama penggunaan obat	319	400	79.75	Sangat puas
Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat	234	400	58.5	Puas
Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa	236	400	59	Puas
	Rata-rata		68.19	Puas
<b>Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>				
Petugas memberikan pelayanan dengan cepat	314	400	78.5	Sangat puas
<b>Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>				
Petugas mengonfirmasikan kembali penjelasan yang diberikan kepada pasien	320	400	80	Sangat puas
Petugas melayani dengan ramah dan sopan	320	400	80	Sangat puas
Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	322	400	80.5	Sangat puas
Petugas menjamin mutu obat dengan tidak memberikan obat kadaluwarsa atau rusak	323	400	80.75	Sangat puas
	Rata-rata		80.31	Sangat puas
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>				
Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	314	400	78.5	Sangat puas
Petugas memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi	318	400	79.5	Sangat puas
Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dalam pemberian informasi obat	317	400	79.25	Sangat puas
	Rata-rata		79.08	Sangat puas

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan Tabel 9, diperoleh rata-rata tingkat kepuasan pasien pada dimensi berwujud sebesar 77% (sangat puas), pada dimensi kehandalan sebesar 68.19% (puas), pada dimensi ketanggapan sebesar 78.5% (sangat puas), pada dimensi jaminan sebesar 80.31% (sangat puas), dan pada dimensi empati sebesar 79.08% (sangat puas). Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pemberian Informasi Obat Secara Keseluruhan

Dimensi Servqual	Skor Kepuasan (%)
Berwujud ( <i>tangible</i> )	77
Kehandalan ( <i>reliability</i> )	68.19
Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> )	78.5
Jaminan ( <i>assurance</i> )	80.31
Empati ( <i>empathy</i> )	79.08
Rata-rata	76.67

Sumber: Data Primer, 2023

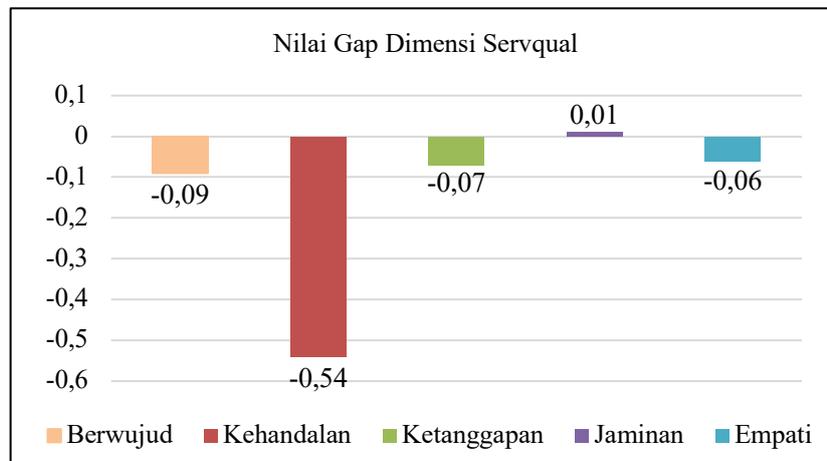
Evaluasi pelayanan informasi obat pada dimensi Servqual (*Service Quality*) berdasarkan analisis gap sebagai berikut:

Tabel 5. Analisa Gap Kepuasan Pasien Berdasarkan Metode Servqual (Service Quality)

Pertanyaan	Kenyataan	Harapan	GAP
<b>Dimensi Bewujud (<i>Tangible</i>)</b>			
Tersedia poster untuk upaya pelayanan informasi obat	3.08	3.18	-0.1
Petugas berpenampilan rapih dan sopan	3.08	3.16	-0.08
Rata-rata	3.08	3.17	-0.09
<b>Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)</b>			
Petugas memberikan informasi tentang cara penyimpanan obat	3.02	3.27	-0.25
Petugas memberikan informasi tentang lama penggunaan obat	3.19	3.30	-0.11
Petugas memberikan informasi tentang efek samping obat	2.34	3.27	-0.93
Adanya informasi tentang tindakan yang harus dilakukan terhadap obat yang tersisa	2.36	3.24	-0.88
Rata-rata	2.73	3.27	-0.54
<b>Dimensi Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>			
Petugas memberikan pelayanan dengan cepat	3.14	3.21	-0.07
<b>Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)</b>			
Petugas mengonfirmasikan kembali penjelasan yang diberikan kepada pasien	3.2	3.2	0
Petugas melayani dengan ramah dan sopan	3.2	3.22	-0.02
Pasien mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	3.22	3.18	0.04
Petugas menjamin mutu obat dengan tidak memberikan obat kadaluwarsa atau rusak	3.23	3.22	0.01
Rata-rata	3.21	3.21	0.01
<b>Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)</b>			
Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	3.14	3.23	-0.09
Petugas memberikan pelayanan informasi obat kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan ekonomi	3.18	3.22	-0.04
Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien dalam pemberian informasi obat	3.17	3.22	-0.05
Rata-rata	3.16	3.22	-0.06

Sumber: Data Primer, 2023

Data pada Tabel 5 apabila disajikan dalam bentuk grafik adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Grafik Hasil Analisis Gap Dimensi Servqual.

Berdasarkan hasil pada Gambar 1, diketahui nilai gap pada dimensi berwujud adalah -0.09, nilai gap pada dimensi kehandalan adalah -0.54, nilai gap pada dimensi ketanggapan adalah -0.07, nilai gap pada dimensi jaminan adalah 0.01, dan nilai gap pada dimensi empati adalah -0.06.

## PEMBAHASAN

Demografi merupakan cabang ilmu kependudukan yang mempelajari distribusi penduduk di suatu wilayah berdasarkan karakteristiknya (Suharto, 2020). Karakteristik individu memiliki potensi untuk memengaruhi penilaian mereka terhadap kualitas suatu produk atau layanan yang mereka terima (Indrasari, 2019). Dalam konteks penelitian ini, karakteristik responden yang datang untuk mendapatkan pelayanan di Puskesmas Tamalate Kota Makassar, termasuk jenis kelamin, usia, dan jenis pekerjaan mereka. Jenis kelamin, misalnya, memiliki dampak pada sikap dan perilaku individu dalam pengambilan keputusan (Rerung, 2021). Meskipun dalam penelitian ini jumlah responden wanita jauh lebih banyak daripada laki-laki, analisis tidak menemukan perbedaan signifikan terkait kepuasan berdasarkan jenis kelamin. Faktor demografis lainnya adalah usia. Dalam memperoleh barang atau jasa, individu cenderung membuat keputusan sesuai dengan tahap usia mereka karena kebutuhan dan preferensi mereka cenderung berubah seiring bertambahnya usia (Indrasari, 2019). Terlihat bahwa mayoritas responden berusia antara 18 hingga 30 tahun, yang menunjukkan bahwa kelompok usia ini lebih bersedia menjadi responden karena lebih terbuka terhadap pengalaman baru dan lebih berani dalam menyampaikan pendapat mereka (Sari, 2021) Selain itu, pekerjaan individu juga

dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam memperoleh barang atau jasa, dengan mempertimbangkan pendapatan mereka dan kualitas barang atau jasa yang diinginkan (Indrasari, 2019). Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar pasien di Puskesmas Tamalate Kota Makassar adalah ibu rumah tangga, yang cenderung memilih produk atau jasa yang lebih terjangkau dan mungkin kurang mempertimbangkan kualitasnya (Sari, 2021).

Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di Puskesmas Tamalate Kota Makassar didasarkan pada lima dimensi Servqual (Service Quality), yaitu berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Analisis menunjukkan bahwa kepuasan pasien dalam beberapa dimensi tertentu seperti kehandalan dan ketanggapan, masih dapat ditingkatkan. Evaluasi ini penting sebagai acuan untuk perbaikan layanan dan peningkatan kepuasan pasien di masa mendatang (Sulistiyowati, 2018).

Penelitian lainnya terkait evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat sebelumnya pernah dilaksanakan di Apotek rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa 96,4% responden merasa puas dengan pelayanan informasi obat. Hasil ini sejalan dengan penelitian saat ini, namun penelitian berhasil mengidentifikasi gap antara harapan dan kenyataan dimana ditemukan dimensi yang masih memerlukan perbaikan untuk ke depannya.

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di Puskesmas Tamalate Kota Makassar, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan:

1. Penyediaan Pelatihan dan Pendidikan: Diperlukan pelatihan dan pendidikan tambahan bagi petugas pelayanan kesehatan, terutama dalam hal memberikan informasi obat kepada pasien. Pelatihan ini dapat mencakup komunikasi yang efektif, pengetahuan obat yang mendalam, dan keahlian dalam memberikan informasi tentang efek samping obat serta cara penyimpanan dan penggunaan yang tepat.
2. Peningkatan Keandalan Layanan: Perlu dilakukan peninjauan kembali terhadap prosedur dan standar operasional yang ada untuk memastikan keandalan pelayanan. Hal ini termasuk memperkuat sistem monitoring dan evaluasi, serta memperbaiki proses distribusi informasi obat agar lebih konsisten dan tepat waktu.
3. Peningkatan Ketanggapan: Perlu dilakukan langkah-langkah untuk meningkatkan responsivitas petugas terhadap kebutuhan dan keluhan pasien. Ini bisa mencakup peningkatan jumlah petugas atau peningkatan sistem antrian agar pasien dapat dilayani dengan lebih cepat dan efisien.
4. Meningkatkan Jaminan Kualitas: Perlu dilakukan upaya untuk memastikan bahwa obat-obatan yang disediakan di Puskesmas Tamalate Kota Makassar memenuhi standar kualitas yang tinggi. Hal ini bisa melibatkan kerja sama dengan pemasok obat yang terpercaya dan pelaksanaan inspeksi berkala terhadap persediaan obat.
5. Peningkatan Empati dan Komunikasi: Penting untuk meningkatkan keterampilan komunikasi dan empati petugas pelayanan kesehatan dalam berinteraksi dengan pasien. Petugas harus senantiasa memberikan perhatian penuh terhadap keluhan dan kebutuhan pasien, serta menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan ramah.
6. Umpan Balik dan Evaluasi Terus Menerus: Diperlukan mekanisme umpan balik dari pasien secara teratur untuk terus memperbaiki dan mengoptimalkan layanan. Hal ini bisa dilakukan melalui survei kepuasan pasien secara berkala dan sesi evaluasi internal yang melibatkan petugas dan manajemen Puskesmas.

Dengan menerapkan rekomendasi-rekomendasi ini, diharapkan Puskesmas

Tamalate Kota Makassar dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat dan memenuhi kebutuhan serta harapan pasien dengan lebih baik.

#### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di Puskesmas Tamalate Kota Makassar berdasarkan dimensi service quality, diperoleh tingkat kepuasan pasien keseluruhan sebesar 76.67% yang menunjukkan bahwa pasien merasa sangat puas. Sementara itu, hasil evaluasi pada pelayanan informasi obat dengan analisa gap menunjukkan nilai positif pada dimensi jaminan (0.01), sementara nilai negatif pada dimensi berwujud (-0.09), dimensi kehandalan (-0.54), dimensi ketanggapan (-0.07), dan dimensi empati (-0.06). Nilai negatif terbesar dimiliki oleh dimensi kehandalan sehingga dimensi tersebut menjadi prioritas untuk diperbaiki.

#### SARAN

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk lebih mengembangkan pertanyaan dari tiap dimensi servqual agar dapat mengetahui permasalahan yang lebih spesifik dari pelayanan kefarmasian, khususnya dalam pelayanan informasi obat. Sedangkan untuk pihak Puskesmas Tamalate Kota Makassar, diharapkan agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama dalam pelayanan informasi obat dengan mempertimbangkan hasil dalam penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, et al. (2022). *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Obat Berdasarkan Tingkat Kepuasan Masyarakat di Rumah Sakit Y*. Jurnal Inkofar, Volume 6 Nomor 1, 19-26.
- Fauzi, A. (2019). *Metode Sampling Edisi 2*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Indrasari. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kaunang, et al. (2020). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Kota Manado*. Jurnal Pharmacon, Volume 9 Nomor 2, 233-238.
- Kemendes. (2019). *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kemendes. (2021). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/5675/2021 Tentang Data Penduduk Sasaran Program*

- Pembangunan Kesehatan Tahun 2021-2025*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Khoirin, et al. (2022). *Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien*. Jurnal 'Aisyiyah Medika, Volume 7 Nomor 2, 120-127.
- Permenkes. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Rerung. (2021). *Evaluasi Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RS Elim Rantepao*. Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes, Volume 12 Nomor 4, 451-458.
- Sari, N. (2021). *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tegal Barat*. Tegal: Tugas Akhir Politeknik Harapan Bersama.
- Suharto. (2020). *Teori Kependudukan*. Samarinda: RV Pustaka Horison.
- Sulistiyowati. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya*. Jawa Timur: UMSIDA Press.



*Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution, and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons license, and indicate if changes were made. The images or other third-party material in this article are included in the article's Creative Commons license unless indicated otherwise in a credit line to the material. If material is not included in the article's Creative Commons license and your intended use is not permitted by statutory regulation or exceeds the permitted use, you will need to obtain permission directly from the copyright holder. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.*