MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

Vol. 24 No 3 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PEMBERIAN INFORMASI OBAT DI PUSKESMAS KIBIN KABUPATEN SERANG PROVINSI BANTEN PERIODE JANUARI TAHUN 2026

Putri Zalfa Nabilla[1], Adi Setiadi[2], Mokhamad Mahroji[3]
Program Studi Farmasi, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Bina Bangsa.
Email : putrizalfanabilla@gmail.com

Abstract

Pharmacy services sit within health care and directly affect how patients take medicines. Staff are expected to give clear drug information so use is correct, safe, and rational. In routine practice this information is often incomplete. The study measured how satisfied patients were with drug information at Kibin Public Health Center, Serang Regency. A quantitative descriptive, cross-sectional design was applied. One hundred participants were selected purposively. A Likert questionnaire covering the five SERVQUAL dimensions (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles) was used. Frequencies and percentages were computed descriptively. Most patients were satisfied (62.85%).

Keywords: Patient Satisfaction, Drug Information Provision, Pharmaceutical Services, Public Health Center.

Abstrak

Pelayanan kefarmasian termasuk bagian pelayanan kesehatan yang langsung berkaitan dengan cara pasien menggunakan obat. Tenaga farmasi perlu menjelaskan sediaan secara jelas agar pemakaian berlangsung benar, aman, dan rasional. Di praktik sehari-hari, penjelasan tersebut belum selalu lengkap. Penelitian ini menilai kepuasan pasien terhadap informasi obat di Puskesmas Kibin, Kabupaten Serang. Desain yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif, cross-sectional. Seratus responden direkrut secara purposive. Data dikumpulkan lewat kuesioner Likert yang mencakup lima dimensi SERVQUAL (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles). Analisis bersifat deskriptif, memakai frekuensi dan persentase. Mayoritas pasien puas terhadap penjelasan obat di Puskesmas Kibin (62,85%).

Kata Kunci: ***Kepuasan Pasien, Pemberian Informasi Obat, Pelayanan Kefarmasian, Puskesmas***

Article history
Received: November 2026
Reviewed: November 2026
Published: November 2026
Plagirism checker no 234.8576

Copyright : Author
Publish by : Nutricia

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dari pelayanan kesehatan karena berkaitan langsung dengan penggunaan obat secara tepat, aman, dan rasional. Pemberian informasi obat oleh tenaga kefarmasian berperan dalam membantu pasien memahami aturan

penggunaan, dosis, waktu pemakaian, lama terapi, serta kemungkinan efek samping obat. Informasi yang jelas dan mudah dipahami dapat meningkatkan pemahaman pasien sekaligus mendukung keberhasilan terapi. Oleh karena itu, kualitas pemberian informasi obat menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian (Kemenkes RI, 2020).

Kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat dapat dinilai melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Kelima dimensi tersebut menggambarkan kemampuan petugas dalam memberikan informasi secara konsisten, merespons kebutuhan pasien, membangun kepercayaan, memberikan perhatian, serta menyediakan fasilitas pendukung pelayanan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kejelasan komunikasi, kesigapan, dan perhatian tenaga kefarmasian berperan dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan (Fadillah et al., 2024; Bangun & Meilina, 2025).

Berdasarkan observasi pendahuluan di Puskesmas Kibin, pemberian informasi obat belum selalu mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan pasien. Penjelasan yang diberikan umumnya meliputi cara penggunaan dan aturan minum obat, sedangkan informasi mengenai durasi pemakaian, kemungkinan efek yang tidak diinginkan, dan hal-hal yang perlu diperhatikan selama terapi belum disampaikan secara konsisten. Kondisi tersebut menjadi dasar perlunya evaluasi kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di Puskesmas Kibin serta menggambarkan kepuasan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode observasional deskriptif kuantitatif dengan desain cross-sectional. Penelitian dilaksanakan di UPTD Puskesmas Kibin, Kabupaten Serang, Provinsi Banten, pada Januari 2026. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan.

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert empat tingkat, yaitu sangat tidak puas, tidak puas, puas, dan sangat puas, dengan skor 1–4. Instrumen penelitian mencakup lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik). Penggunaan kelima dimensi tersebut sejalan dengan pembahasan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien oleh Wulandari et al. (2024).

Data diolah melalui tahap pemeriksaan jawaban, pemberian kode, dan rekapitulasi, kemudian dianalisis secara deskriptif dengan menghitung frekuensi dan persentase. Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan menggunakan SPSS. Pengujian validitas dilakukan dengan melihat korelasi antara skor item dan skor total, sedangkan reliabilitas dinilai menggunakan koefisien Cronbach’s Alpha dengan batas nilai lebih dari 0,60, sebagaimana dirujuk dalam KTI melalui Ghozali (2021).

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

Vol. 24 No 3 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian terhadap 100 responden di Puskesmas Kibin menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat secara keseluruhan didominasi oleh kategori puas. Dari total 1.300 jawaban responden, sebanyak 62,85% berada pada kategori puas, 18,08% sangat puas, 17,23% tidak puas, dan 1,85% sangat tidak puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien memberikan penilaian positif terhadap informasi obat yang diterima, meskipun masih terdapat responden yang menilai pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan.

Tabel 1. Kepuasan Pasien Berdasarkan SERVQUAL

Dimensi pelayanan	STP	TP	P	SP
Keandalan (*reliability*),	1%	31,5%	56,5%	11%
Daya Tanggap (*responsiveness*)	0%	5%	59%	36%
Jaminan (*assurance*)	0,67%	7%	74,33%	18%
Empati (*empathy*)	0%	5%	75%	20%
Bukti Fisik (*tangibles*)	9%	28,5%	42%	20,5%

Sumber: Data hasil penelitian dalam KTI Putri Zalfa Nabilla (2026). Persentase mengikuti tabel masing-masing dimensi dalam KTI.

Berdasarkan tabel tersebut, dimensi empati memperoleh persentase kategori puas tertinggi, yaitu 75%, diikuti dimensi jaminan sebesar 74,33%. Pada dimensi daya tanggap, sebanyak 59% responden menyatakan puas dan 36% sangat puas. Sementara itu, dimensi keandalan memperoleh penilaian puas sebesar 56,5%, tetapi masih terdapat 31,5% responden yang menyatakan tidak puas. Dimensi bukti fisik menunjukkan persentase puas sebesar 42% dan sangat puas sebesar 20,5%, dengan total 37,5% responden menyatakan tidak puas atau sangat tidak puas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian memperlihatkan bahwa pemberian informasi obat di Puskesmas Kibin telah memperoleh penilaian positif dari sebagian besar responden. Namun, variasi hasil pada setiap dimensi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum dirasakan secara merata, terutama pada aspek keandalan informasi dan bukti fisik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap pemberian informasi obat di Puskesmas Kibin. Persentase kategori puas sebesar 62,85% dan sangat puas sebesar 18,08% memperlihatkan bahwa sebagian besar pasien memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima. Meskipun demikian, masih terdapat 19,08% jawaban dalam kategori tidak puas dan sangat tidak puas. Temuan ini menunjukkan perlunya peningkatan kualitas komunikasi dan kelengkapan informasi obat agar kebutuhan pasien dapat dipenuhi secara lebih konsisten.

Pada dimensi keandalan (*reliability*), kategori puas mencapai 56,5%, sedangkan kategori tidak puas sebesar 31,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian pasien masih menilai informasi obat yang disampaikan belum sepenuhnya lengkap atau konsisten. Informasi mengenai aturan penggunaan, lama pemakaian, dan kemungkinan efek yang tidak diinginkan perlu disampaikan secara sistematis. Temuan ini sejalan dengan pembahasan Nurhayati et al. (2024) dan Pratama dan Wijaya (2023) dalam KTI, yang menekankan pentingnya keandalan informasi dalam membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memperoleh penilaian positif, dengan 59% responden menyatakan puas dan 36% sangat puas. Hasil ini menggambarkan bahwa sebagian besar pasien menilai petugas cukup sigap dalam memberikan pelayanan dan informasi obat. Namun, masih terdapat 5% responden yang menyatakan tidak puas. Kecepatan pelayanan, waktu tunggu, dan kesediaan petugas menjawab pertanyaan pasien dapat menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Hasil ini sejalan dengan pembahasan Handono et al. (2025) dalam KTI mengenai pentingnya kesigapan petugas dalam membentuk persepsi positif terhadap layanan farmasi.

Pada dimensi jaminan (*assurance*), sebanyak 74,33% responden menyatakan puas dan 18% sangat puas. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa sikap petugas, kesopanan dalam berkomunikasi, serta kepercayaan terhadap pelayanan merupakan aspek yang dinilai baik oleh pasien. Sementara itu, dimensi empati (*empathy*) memperoleh persentase puas tertinggi, yaitu 75%, dengan 20% responden menyatakan sangat puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa perhatian terhadap kebutuhan pasien, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, dan perlakuan yang tidak diskriminatif merupakan unsur penting dalam membangun pengalaman pelayanan yang positif. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang dibahas dalam KTI, termasuk Bangun dan Meilina (2025) serta Mustiqawati et al. (2023).

Berbeda dengan dimensi lainnya, bukti fisik (*tangibles*) memperlihatkan tingkat ketidakpuasan yang relatif lebih tinggi. Sebanyak 42% responden menyatakan puas dan 20,5% sangat puas, sedangkan 28,5% tidak puas dan 9% sangat tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek fisik pelayanan masih memerlukan perhatian, terutama terkait kerapian penampilan petugas dan ketersediaan media informasi obat. Perbaikan fasilitas pendukung, penataan ruang pelayanan, serta penyediaan media informasi yang mudah dibaca dapat menjadi langkah untuk meningkatkan kenyamanan pasien.

Secara keseluruhan, kelima dimensi SERVQUAL menunjukkan bahwa pemberian informasi obat di Puskesmas Kibin telah memperoleh penilaian yang cenderung positif, tetapi masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan. Dimensi empati dan jaminan memperoleh penilaian kepuasan yang relatif tinggi, sedangkan dimensi bukti fisik dan keandalan menunjukkan ruang perbaikan yang lebih besar. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan perlu dilakukan melalui penyampaian informasi obat yang lengkap, komunikasi yang konsisten, serta penyediaan fasilitas pendukung yang memadai.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di Puskesmas Kibin, Kabupaten Serang, pada Januari 2026 berada

pada kategori puas. Hal ini ditunjukkan oleh 62,85% jawaban dalam kategori puas dan 18,08% dalam kategori sangat puas. Berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, dimensi empati memperoleh persentase puas tertinggi sebesar 75%, diikuti dimensi jaminan sebesar 74,33%, daya tanggap sebesar 59%, keandalan sebesar 56,5%, dan bukti fisik sebesar 42%.

Meskipun mayoritas pasien memberikan penilaian positif, peningkatan kualitas pelayanan tetap diperlukan, khususnya pada aspek keandalan dan bukti fisik. Tenaga kefarmasian diharapkan menyampaikan informasi obat secara lengkap, jelas, dan konsisten, sedangkan pihak Puskesmas Kibin perlu memperhatikan fasilitas serta media informasi obat yang mendukung pemahaman pasien. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien sekaligus mendukung penggunaan obat yang tepat dan aman.

DAFTAR PUSTAKA

Badan Pengawas Obat dan Makanan Republik Indonesia. (2023). *Pelayanan informasi obat: Upaya Badan POM meningkatkan kesehatan masyarakat*. BPOM RI.

Bangun, H., & Meilina, R. (2025). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian. *Sehat Rakyat: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 4*(2), 330–337.

Cendana, R. (2024). Komunikasi tenaga kesehatan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Farmasi, 8*(1), 22–30.

Fadillah, M., Rahmat, A., & Nurhidayah, S. (2024). Kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di Puskesmas Tamalate Kota Makassar. *Jurnal Farmasi Klinik dan Pelayanan Kesehatan, 9*(2), 25–33.

Handayani, R., & Putri, M. (2022). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di fasilitas kesehatan tingkat pertama. *Jurnal Ilmu Kefarmasian Indonesia*.

Hermansyah, A. A., & Djafar, T. (2024). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan informasi obat di Puskesmas Sendana Kota Palopo. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia, 13*(1), 10–18.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Pusat Kesehatan Masyarakat*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Mustiqawati, E., Alami, R. R., & Yolandari, S. (2023). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Mawasangka Kabupaten Buton Tengah. *Jurnal Promotif & Preventif, 6*(3), 827.

Nurhayati, D., Sari, R. P., & Hidayat, A. (2024). Pengaruh kehandalan layanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Kota X. *Jurnal Kesehatan Indonesia, 13*(2), 145–153.

Pratama, A., & Wijaya, T. (2023). Persepsi kepuasan pasien terhadap informasi obat di Apotek Y. *Jurnal Farmasi Terapan, 8*(1), 27–36.

Rayyan, J. (2022). Pelayanan informasi obat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kefarmasian. *Jurnal Farmasi Rayyan, 4*(2), 15–22.

Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Sari, A. S. (2025). Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Malawili Kabupaten Sorong. *Jurnal Farmasi dan Pelayanan Kesehatan, 10*(1), 33–42.

Sari, D., Rahmawati, N., & Lestari, A. (2023). Gambaran kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas. *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia*.

Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *JKM: Jurnal Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama, 11*(1), 1–10.

Wulandari, P., Rahmawati, D., & Yusuf, A. (2024). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien fasilitas kesehatan. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 12*(2), 57–66.