



Research Article

Kepuasan Pasien Terhadap Layanan KIE di Apotek Sirnoboyo

Alvina Nia Diani, Risma Sakti Pambudi, Reni Ariastuti

Fakultas Sains, Teknologi, Dan Kesehatan - Universitas Sahid Surakarta

E-mail: alvinadiani78@gmail.com

Copyright © 2024 by Authors, Published by **Demagogi: Journal of Social Sciences, Economics and Education**. This is an open access article under the CC BY License <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Received : November 21, 2023

Revised : December 08, 2023

Accepted : Januari 20, 2024

Available online : February 06, 2024

How to Cite: Alvina Nia Diani, Risma Sakti Pambudi, & Reni Ariastuti. (2024). Kepuasan Pasien Terhadap Layanan KIE di Apotek Sirnoboyo . *Demagogi: Journal of Social Sciences, Economics and Education*, 2(1), 1–11. <https://doi.org/10.61166/demagogi.v2i1.8>

Abstract. Sirnoboyo Pharmacy is a health service facility that plays an important role in distributing medicines to the public, especially patients with doctor's prescriptions. One factor that needs to be considered to improve the quality of pharmaceutical services is communication, information, and education (KIE) services to patients. This research aims to determine the level of patient satisfaction with Communication, Information, and Education (KIE) services at the Sirnoboyo Pharmacy. This research is a quantitative descriptive observational study conducted using a survey method using a cross-sectional approach. The number of respondents taken in this research was 100 respondents. The level of patient satisfaction is assessed from the results of distributing questionnaires as seen from the pharmaceutical services and the friendliness of the staff. The results of the research show that the service provided at the Sirnoboyo pharmacy in the aspect of officers providing information on the rules for using drugs, the percentage is 67.75%, the aspect of officers providing information on drug indications a percentage of 71%, the aspect of officers providing information on how to use drugs, the percentage is 83.25%, the aspect of officers providing information about side effects of drugs, a percentage of 77.5%, as well as aspects of officers providing information on how to properly store drugs,

a percentage of 78.75%, and aspects of officers providing education regarding the duration of drug use, a percentage of 79.25%. On average, all aspects of pharmaceutical services at the Sirnobojo Pharmacy received a percentage of 76.25% which was in the satisfied category.

Keywords: IEC, patient satisfaction, quality of pharmaceutical services

Abstrak. Apotek Sirnobojo, sebagai fasilitas kesehatan vital yang mendistribusikan obat kepada masyarakat, khususnya bagi pasien dengan resep dokter, mengakui pentingnya meningkatkan kualitas layanan farmasi. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE di Apotek Sirnobojo. Dengan pendekatan observasional deskriptif kuantitatif, penelitian ini menggunakan metode survey melalui pendekatan *cross-sectional*. Penelitian ini melibatkan 100 responden dalam pengambilan data. Evaluasi tingkat kepuasan pasien dilakukan melalui distribusi kuesioner yang dilihat dari layanan kefarmasian dan keramahan petugas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di apotek sirnobojo Pada aspek petugas memberikan informasi aturan pakai obat presentase 67,75%, aspek petugas memberikan informasi indikasi obat mendapatkan presentase 71%, aspek petugas memberikan informasi cara penggunaan obat presentase 83,25%, aspek petugas memberi informasi mengenai efek samping obat presentase 77,5%, serta aspek petugas memberikan informasi cara penyimpanan obat yang benar presentase 78,75%, dan aspek petugas memberikan edukasi mengenai lama pemakaian obat presentase 79,25%. Secara rata-rata, seluruh aspek pelayanan kefarmasian di Apotek Sirnobojo mendapatkan presentase 76,25% yang masuk dalam kategori puas.

Kata kunci: KIE, kepuasan pasien, kualitas layanan farmasi

PENDAHULUAN

Kesehatan memiliki peran sangat signifikan dalam kehidupan manusia. Salah satu langkah untuk meningkatkan kualitas hidup adalah dengan memperbaiki mutu layanan kesehatan yang disediakan. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2016, terdapat berbagai jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang sering ditemui masyarakat, dan salah satunya adalah apotek(1). Salah satu bentuk layanan kesehatan yang disediakan di apotek adalah layanan kefarmasian. Layanan kefarmasian adalah pelayanan yang diselenggarakan secara langsung dan memiliki tanggung jawab terhadap pasien dalam hal penggunaan obat-obatan, dengan tujuan mencapai hasil yang pasti guna meningkatkan mutu hidup pasien(2). Masyarakat sangat memerlukan layanan kefarmasian di apotek sebagai upaya untuk menjamin pengobatan yang rasional, yang mencakup efektivitas, keamanan, ketersediaan, dan keterjangkauan obat. Selain itu, kualitas layanan yang baik juga menjadi suatu kebutuhan penting untuk memastikan kepuasan masyarakat sebagai konsumen.

Pelayanan kefarmasian telah mengalami banyak perubahan. Jika dulu berfokus pada pelayanan obat, kini berubah menjadi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Dengan perubahan ini, pelayanan kefarmasian memerlukan komunikasi dan interaksi lebih intens dengan pasien. Memberikan informasi dan edukasi pada pasien, serta memantau penggunaan obat pasien menjadi sangat penting. Pasien juga dituntut untuk berperan lebih aktif dalam pelayanan kefarmasian. Pentingnya pemberian KIE (komunikasi, informasi dan edukasi) kepada pasien bertujuan agar informasi tentang obat tersampaikan dengan benar(3). Hal ini

dapat mencegah terjadinya kesalahan dalam penggunaan obat atau yang disebut *medication error*. Mencegah *medication error* sudah menjadi tanggung jawab seorang apoteker demi keselamatan pasien(4). Seharusnya, seorang apoteker baik diminta atau tidak, harus selalu proaktif memberikan informasi dan edukasi tentang obat kepada pasien. Dengan begitu, pasien akan merasa lebih aman dan yakin dalam menggunakan obat yang dibelinya.

Layanan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) kepada pasien diharapkan dapat memberikan penilaian tersendiri dari pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh tenaga farmasi di apotek. Layanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) merupakan bagian dari pelayanan farmasi klinik (dispensing) yang diberikan saat menyerahkan obat kepada pasien(5). Layanan ini bertujuan untuk memberikan informasi yang akurat seputar obat tertentu kepada pasien. Layanan KIE diberikan setelah proses penyiapan obat selesai dan setelah dilakukan pemeriksaan silang antara etiket obat dengan resep(6). Jadi layanan KIE merupakan tahapan akhir dalam proses pelayanan farmasi klinik agar pasien memperoleh pemahaman dan kepastian yang benar terkait penggunaan obatnya. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima, cenderung akan menggunakan kembali jasa dari apotek tersebut di masa mendatang.

Kepuasan adalah usaha untuk mencapai atau memenuhi tingkat yang memadai terhadap suatu hal. Dalam konteks kesehatan, kepuasan pasien mencakup tingkat perasaan yang timbul pada pasien sebagai hasil dari pelayanan kesehatan yang diterimanya, dibandingkan dengan harapan yang dimilikinya sebelumnya(7). Kepuasan merupakan penilaian perasaan seseorang yang bersifat subjektif dan abstrak. Para ahli telah mengembangkan berbagai model pengukuran untuk menguantifikasi dimensi abstrak dari suatu fenomena. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan, di mana kuesioner yang umum digunakan mengikuti format tertentu. Dengan kata lain, karena kepuasan bersifat perseptual dan abstrak bagi setiap orang, maka kuisisioner yang dirancang dengan format standar merupakan instrumen yang tepat untuk menghitung tingkat kepuasan pasien sehingga dapat diperbandingkan antar pasien. Terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien sehingga bersedia membeli atau menggunakan jasa di apotek yang sama lagi, yaitu kualitas produk farmasi, kualitas pelayanan terhadap pasien, harga, dan Faktor biaya untuk memperoleh produk farmasi tersebut(8).

Apotek Sirnoboyo memainkan peran krusial sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang mendistribusikan obat kepada masyarakat, khususnya untuk pasien dengan resep dokter. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan guna meningkatkan mutu layanan farmasi adalah pemberian layanan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) kepada pasien. Layanan KIE yang diberikan kepada pasien resep di Apotek Sirnoboyo diharapkan dapat memberikan penilaian positif dari pasien. Dengan memberikan layanan KIE yang optimal, Apotek Sirnoboyo ingin meningkatkan kepuasan pasiennya sehingga mampu memberikan layanan farmasi yang lebih berkualitas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan data mengenai sejauh mana pasien merasa puas terhadap layanan Informasi, Edukasi, dan Komunikasi yang diberikan oleh apotek Sirnoboyo.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Apotek Sirnobojo. Populasi di Apotek Sirnobojo mencapai 1.000 individu, sehingga seleksi secara inklusi dan eksklusi dilakukan untuk mendapatkan 100 responden selama proses penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian observasional deskriptif analitik dilakukan dengan metode survey melalui pendekatan *cross sectional*. Informasi yang dikumpulkan mencakup aspek usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Kriteria inklusi yang diterapkan mencakup semua pasien yang berumur lebih dari 17 tahun, pasien yang mendapat pelayanan KIE, dan Pasien yang menebus Resep. Sementara itu, kriteria eksklusi mencakup pasien yang tidak bisa membaca dan menulis, pasien yang membeli obat bebas, dan pasien yang membeli alat medis habis pakai.

Instrumen penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner yang mengadopsi skala Likert 4 poin. Peneliti mendistribusikan kuesioner tersebut kepada pasien yang menerima pelayanan KIE di Apotek Sirnobojo. Kuesioner mengadopsi dari penelitian (Era dkk, 2022) kemudian dimodifikasi sehingga perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian dilakukan pada 30 responden yang mengisi kuesioner, dianggap valid jika nilai *corrected item total* > nilai *r* tabel (0,361) pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$. Analisis reliabilitas menggunakan metode *cronbach alpha*, dianggap dapat dipercaya jika nilai koefisien yang diperoleh sama atau lebih besar dari 0,60.

Data primer diperoleh secara langsung melalui pemberian kuesioner kepada responden yang melakukan penebusan obat di Apotek Sirnobojo dengan resep. Setelah seluruh data terkumpul, langkah berikutnya adalah mengolah dan menyajikan informasi tersebut dalam bentuk tabel dan presentase. Proses pengolahan data mencakup tahapan Editing (penyunting data), Coding (pemberian kode), Data Entry (memasukkan data), tabulasi, dan pengolahan data. Analisis data dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS.

HASIL

Dengan menguji validitas kuesioner yang terdiri dari 9 pertanyaan pada 30 responden, ditemukan bahwa nilai *r* hitung melebihi nilai *r* tabel sebesar 0,361 pada tingkat signifikansi 0,05%. Oleh karena itu, kuesioner dianggap valid.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	Item	<i>r</i> hitung	<i>r</i> tabel	Kesimpulan
KIE	1	0,557	0,361	Valid
	2	0,479	0,361	Valid
	3	0,615	0,361	Valid
	4	0,699	0,361	Valid
	5	0,635	0,361	Valid

	6	0,754	0,361	Valid
Keramahan Petugas	1	0,745	0,361	Valid
	2	0,483	0,361	Valid
	3	0,503	0,361	Valid

Dalam uji reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,869 diperoleh, melebihi ambang batas 0,6 yang telah ditetapkan, sehingga kuesioner dianggap dapat diandalkan (reliable).

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Pembanding	Keterangan
0,869	0,6	Reliabel

Penyebaran kuesioner dilakukan pada pasien Apotek Sirnobojo yang telah mendapatkan pelayanan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE). Jumlah pasien yang diambil oleh peneliti sebanyak 100 responden dapat dilihat sebagai berikut :

a. berdasarkan Jenis kelamin

Tabel 3. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase (%)
Laki - laki	40	40
Perempuan	60	60
Jumlah	100	100

Terdapat 40 responden dengan jenis kelamin laki-laki dan 60 responden dengan jenis kelamin perempuan.

b. berdasarkan umur

Tabel 4. Jumlah responden berdasarkan umur

No	Umur (tahun)	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	18-30	49	49
2	31-40	17	17
3	41-50	15	15
4	> 50	19	19
	Jumlah	100	100

Dalam analisis usia responden, mayoritas pasien, sebanyak 49 orang (49%), berada dalam kelompok usia 18-30 tahun. Sementara itu, pasien berumur 31-40 tahun berjumlah 17 orang (17%), diikuti oleh kelompok usia 41-50 tahun yang

terdiri dari 15 orang (15%), dan pasien dengan usia di atas 50 tahun sebanyak 19 orang (19%).

c. berdasarkan pekerjaan

Tabel 5. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	Pelajar	15	15
2	PNS/TNI/POLRI	6	6
3	Swasta	45	45
4	Tenaga Kesehatan	5	5
5	Lain-Lain	36	36
	Jumlah	100	100

Karakteristik pekerjaan responden didapatkan hasil presentase terbanyak pekerjaan responden yaitu swasta yang sebanyak 45 orang (45%), kemudian untuk pekerjaan lain- lain sebanyak 36 orang (36%), kemudian pelajar sebanyak 17orang (17%), kemudian diikuti dengan pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebanyak 6 orang (6%) dan yang terakhir pasien dengan pekerjaan tenaga kesehatan sebanyak 5 orang (5%). Hasil penelitian menggunakan kuesioner dengan jumlah 9 pertanyaan yang diisi oleh 100 pasien yang berkunjung di apotek Sirnobojo. Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 6. Tingkat kepuasan

No	Kategori	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1	Sangat Puas	26	26
2	Puas	74	74
3	Kurang Puas	0	0
4	Tidak Puas	0	0
	Jumlah	100	100

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang merasa sangat puas terhadap pelayanan KIE lebih banyak yaitu 26 responden (26 %) dibandingkan dengan responden yang merasa puas yaitu sebanyak 74 responden (74 %). Kemudian, untuk responden yang merasa kurang puas ataupun tidak puas tidak ada yaitu 0 responden (0 %).

Jawaban responden terhadap pertanyaan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE di Apotek Sirnobojo dapat dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 7. Distribusi jawaban KIE

No	Pelayana Kefarmasian	Jumlah Skor	Presentase	Kategori
1	Petugas memberikan informasi aturan pakai obat	271	67,75%	Puas
2	Petugas memberikan informasi indikasi obat.	284	71%	Puas
3	Petugas memberikan informasi cara penggunaan obat	333	83,25%	Sangat Puas
4	Petugas memberi informasi mengenai efek samping obat.	310	77,5%	Puas
5	Petugas memberikan informasi cara penyimpanan obat yang benar.	315	78,75%	Puas
6	Petugas memberikan edukasi mengenai lama pemakaian obat.	317	79,25%	Puas
	Rata - rata	305	76,25%	Puas

Penyebaran jawaban responden terkait pertanyaan mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian, khususnya evaluasi keramahan petugas di Apotek Sirnobojo, dapat dijelaskan sebagai berikut.

Tabel 8. Distribusi jawaban KIE keramahan petugas

No	Pelayana Kefarmasian	Jumlah Skor	Presentase	Kategori
1	Petugas berkomunikasi baik dengan pasien	314	78,5%	Puas
2	Penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan	336	84%	Sangat Puas
3	Petugas bersedia menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah.	320	80%	Puas
	Rata - rata	323,3	80,83%	Puas

PEMBAHASAN

Uji validitas dilakukan pada kuesioner berisi 9 pertanyaan yang diberikan kepada 30 responden. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel (0,361) dengan tingkat signifikansi 0,05%, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut valid. Informasi lengkap mengenai hasil uji validitas kuesioner terdapat pada Tabel 1. Selanjutnya, uji reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha menghasilkan nilai sebesar 0,869, yang melebihi nilai ambang 0,6. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kuesioner tersebut reliabel dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian. Rinciannya dapat ditemukan pada Tabel 2.

Penyebaran kuisioner dilakukan pada pasien Apotek Sirnobojo dengan inklusi pasien yang berumur lebih dari 17 tahun, pasien yang mendapat pelayanan KIE, dan Pasien yang menebus Resep. Didapatkan jumlah pasien yang diambil oleh peneliti adalah sebanyak 100 responden. Responden tersebut dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 40 responden dengan prosentase 40%, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 60 responden dengan prosentase 60%. Jumlah responden perempuan ternyata lebih banyak dibandingkan responden laki-laki. Selain berdasarkan jenis kelamin responden diklasifikasikan berdasarkan umur. Umur responden pada kisaran 18-30 tahun sebanyak 49 orang dengan prosentase 49%, umur responden 31-40 tahun sebanyak 17 orang dengan prosentase 17%, umur 41-50 tahun sebanyak 15 orang dengan prosentase 15%, dan umur lebih dari 50 tahun sebanyak 19 orang dengan prosentase 19%. Umur responden yang terbanyak ada pada umur 18-30 tahun yang berarti pasien merupakan golongan yang masih muda dengan pengetahuan yang baik.

Selain berdasarkan jenis kelamin dan umur, jumlah responden juga di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan. Terdapat 5 jenis pekerjaan yang banyak menggunakan fasilitas pelayanan apoteker. Pelajar yang menjadi responden sebanyak 15 orang dengan prosentase 15%, PNS/TNI/POLRI sebanyak 6 orang prosentase 6%, swasta sebanyak 45 orang prosentase 45%, tenaga kesehatan 5 orang dengan prosentase 5%, dan pekerjaan lain-lain sebanyak 36 orang dengan prosentase 36%.

Hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan KIE menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Secara rinci, terdapat 26 responden atau 26% dari total responden yang menyatakan sangat puas terhadap pelayanan KIE. Angka ini lebih sedikit dibandingkan dengan responden yang hanya merasa puas saja, yaitu sebanyak 74 responden atau 74%. Meskipun mayoritas responden menyatakan puas terhadap KIE, proporsi responden yang sangat puas masih lebih rendah. Hal ini mengindikasikan bahwa KIE masih memiliki peluang untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, sehingga lebih banyak responden yang merasa sangat puas. Sementara itu, hasil yang cukup positif, tidak ada satupun responden yang menyatakan kurang puas atau tidak puas dengan pelayanan KIE. Persentase responden yang kurang puas dan tidak puas adalah 0%. Hal ini merefleksikan bahwa kualitas layanan KIE secara umum sudah cukup baik dan mampu memenuhi harapan para responden. Walaupun demikian, KIE tetap perlu mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar seluruh responden merasa sangat puas. Temuan dari penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian Fadhilah dkk. (2020), yang mengindikasikan bahwa pasien mengekspresikan kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi rawat jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada. Hasil tersebut mencerminkan tingkat kesesuaian antara kepuasan dan harapan yang melebihi 75% pada setiap dimensinya(9).

Tingkat kepuasan terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sirnobojo dilakukan pada beberapa aspek pelayanan. Pada aspek petugas memberikan informasi aturan pakai obat mendapatkan skor 271 dan presentase 67,75% yang masuk dalam kategori puas. Lalu untuk aspek petugas memberikan informasi indikasi obat mendapatkan skor 284 dan presentase 71% dengan kategori puas. Kemudian

yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah aspek petugas memberikan informasi cara penggunaan obat dengan skor 333 dan presentase 83,25% yang masuk kategori sangat puas. Sementara itu, untuk aspek petugas memberi informasi mengenai efek samping obat mendapatkan skor 310 dan presentase 77,5% (kategori puas), serta aspek petugas memberikan informasi cara penyimpanan obat yang benar mendapatkan skor 315 dan presentase 78,75% (kategori puas). Terakhir, aspek petugas memberikan edukasi mengenai lama pemakaian obat mendapatkan skor 317 dan presentase 79,25% dengan kategori puas. Secara rata-rata, seluruh aspek pelayanan kefarmasian di Apotek Sirnobojo mendapatkan skor 305 dan presentase 76,25% yang masuk dalam kategori puas.

Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian dilakukan dengan tujuan untuk menilai kepuasan pasien terhadap tiga aspek pelayanan kefarmasian di Apotek. Aspek-aspek tersebut mencakup komunikasi antara petugas dan pasien, proses penyerahan obat, serta kesiapan petugas dalam memberikan jawaban terhadap pertanyaan pasien. Hasilnya menunjukkan bahwa untuk aspek petugas berkomunikasi baik dengan pasien mendapatkan skor 314 dengan presentase 78,5% yang termasuk kategori puas. Lalu, penyerahan obat kepada pasien dilakukan dengan cara yang baik dan sopan mendapatkan penilaian tertinggi dengan skor 336 dan presentase 84% yang masuk kategori sangat puas. Sementara itu, kesediaan petugas menjawab pertanyaan pasien dengan baik dan ramah mendapat skor 320 dan presentase 80% yang termasuk kategori puas.

Secara rata-rata untuk ketiga aspek pelayanan kefarmasian di Apotek, didapatkan skor 323,3 dengan presentase 80,83% yang menunjukkan bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Apotek tersebut. Walaupun demikian, upaya peningkatan kualitas pelayanan hendaknya tetap dilakukan agar kepuasan pasien semakin meningkat.

SIMPULAN

1. Instrumen kuisisioner yang digunakan dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan sebagai alat ukur dalam penelitian.
2. Jumlah responden yang diambil sebanyak 100 orang, dengan mayoritas berjenis kelamin perempuan (60%), berusia 18-30 tahun (49%), dan bekerja di sektor swasta (45%).
3. Secara umum responden merasa puas terhadap pelayanan (KIE), meskipun proporsi responden yang sangat puas masih lebih rendah (26%) dibandingkan yang hanya puas (74%).
4. Untuk pelayanan kefarmasian di Apotek Sirnobojo, secara rata-rata responden juga menyatakan puas dengan perolehan skor 305 dan presentase 76,25%. Penilaian tertinggi terdapat pada aspek pemberian informasi cara penggunaan obat.
5. Dari hasil survei, diketahui bahwa secara umum pasien merasa puas terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Sirnobojo, walaupun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu dilakukan agar kepuasan pasien lebih meningkat.

SARAN

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden tidak hanya dari satu Apotek, sehingga hasilnya lebih representatif.
2. Instrumen penelitian berupa kuesioner dapat ditambahkan pertanyaan terbuka untuk menggali masukan dan keluhan responden secara lebih mendalam.
3. Penelitian serupa hendaknya dilakukan secara berkala, misalnya 6 bulan atau 1 tahun sekali, untuk memantau perkembangan kualitas pelayanan Apotek dari waktu ke waktu.
4. Apotek Sirnobojo perlu mempertahankan dan meningkatkan kinerja pada aspek-aspek yang telah dinilai baik oleh responden, seperti pemberian informasi penggunaan obat, penyerahan obat, dan kesediaan menjawab pertanyaan pasien.
5. Sementara itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada aspek yang masih mendapatkan penilaian standar, seperti pemberian informasi efek samping dan lama pemakaian obat agar kepuasan pasien lebih meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Maf'ula I, Zuhriyah A, Basith A. EVALUASI PEMBERIAN KOMUNIKASI, INFORMASI DAN EDUKASI (KIE) OBAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK NUSA CENDANA JATIROGO. Vol. 3, *Journal of Law, Administration, and Social Science*.
- Ardian R. Tanggung Jawab Hukum Perdata Apoteker Dalam Pemberian Obat Kepada Pasien Ditinjau Dari Permenkes Nomor 35 Tahun 2014. *Aktual (Jurnal Hukum)*. 2019;2(2):557-68.
- Efektivitas D, Obat E, Makanan D, Widyaningrum N, Widdi M, Patra E. Nurvika Widyaningrum, Made Widdi Ellinda Patra Determinan Efektivitas Program Komunikasi, Informasi, Edukasi Obat dan Makanan Saat Pandemi Covid-19. 2022;2(2):44-55. Available from: <https://doi.org/>
- Widayat E. Perlindungan Hukum Pasien Terhadap Pemberian Obat Yang Tidak Rasional Dalam Upaya Keselamatan Pasien. *Spektrum Huk.* 2019;14(2):250.
- Djamaluddin F, Imbaruddin A, Muttaqin. Kepatuhan Pelayanan Farmasi di Klinik di Rumah Sakit Dr Wahidin Sudirohusodo. *J Adm Negara*. 2019;25:176-93.
- Arwati IGA, Anggraini R. Penyuluhan Cerdas Menggunakan Media Sosial. *J Abdi Masy*. 2016;2(1):25-30.
- Siyen S, J. Hadi A, Asriwati A. Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi. *Media Publ Promosi Kesehat Indones*. 2020;3(3):267-74.
- Yulia Wardati, Soni Spinnori IEW. EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP APOTEK X DAN Y DI KOTA PONTIANAK Jurusan Farmasi Fakultas MIPA Universitas Al-Ghifari PENDAHULUAN Salah satu pelayanan kesehatan adalah pelayanan kefarmasian yang mempunyai peran penting dalam mewujudkan kesehatan bermutu. 2022;11(1):39-55.
- Fadhilah H, Nurlita N, Listiana I. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Bhineka Bakti

Alvina Nia Diani, Risma Sakti Pambudi, Reni Ariastuti
Kepuasan Pasien Terhadap Layanan KIE di Apotek Simoboyo

Husada. Edu Masda J. 2020;4(2):121.