Jurnal Mitra Pengabdian Farmasi
Vol 5, No 2, Bulan Februari 2026, Hal 21-26
ISSN 2808-7909 (Media Online)
https://ejurnal.akfar-mandiri.ac.id/index.php/abdimas

Pengabdian kepada Masyarakat melalui Evaluasi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat sebagai Dasar Peningkatan Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek Jamalul Hakim, Aceh Besar

Community Service through Evaluation of Patient Satisfaction with Drug Information Services as a Basis for Improving Pharmaceutical Service Quality at Jamalul Hakim Pharmacy, Aceh Besar

Nisa Ulfitria[1], Rosa Mardiana[1,*], Verawati[1]

[1]Program Studi DIII Farmasi, Akademi Farmasi YPPM Mandiri, Kota Banda Aceh, Indonesia 23114

*Email: rosa29mardiana@gmail.com

Abstrak - Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kefarmasian di apotek, khususnya pada pemberian informasi obat saat penyerahan obat. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Jamalul Hakim, Kecamatan Kuta Baro, Kabupaten Aceh Besar, sebagai dasar perumusan rekomendasi peningkatan mutu pelayanan bagi apotek mitra. Kegiatan dilaksanakan pada Mei 2023 dan melibatkan 100 pasien atau keluarga pasien yang ditetapkan dengan rumus Slovin dari populasi 3.000 pengunjung dan dipilih secara accidental sampling. Data dikumpulkan dengan kuesioner kepuasan delapan butir berskala Likert lima poin yang mencakup lima dimensi mutu layanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud). Kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitasnya pada 30 responden (Cronbach's alpha 0,659). Data dianalisis secara deskriptif dalam bentuk indeks kepuasan. Indeks kepuasan rata-rata sebesar 71,28% dengan kategori puas. Indeks tertinggi terdapat pada dimensi kehandalan (77,6%) dan terendah pada dimensi berwujud (61,3%). Pada tingkat butir, capaian terendah terdapat pada ketersediaan informasi obat dalam bentuk brosur (57,2%, kategori cukup puas) dan penulisan aturan pakai yang mudah dimengerti (65,4%). Hasil evaluasi menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan di apotek mitra perlu difokuskan pada penyediaan media informasi obat tertulis, kejelasan etiket aturan pakai, dan pemberian informasi obat secara proaktif.

Kata Kunci: apotek, kepuasan pasien, mutu pelayanan, pelayanan informasi obat, pengabdian masyarakat

Abstract– Patient satisfaction is an indicator of pharmaceutical service quality in community pharmacies, particularly regarding drug information provided during prescription dispensing. This community service activity aimed to evaluate patient satisfaction with drug information services at Jamalul Hakim Pharmacy, Kuta Baro Subdistrict, Aceh Besar Regency, as a basis for formulating service quality recommendations for the partner pharmacy. The activity was conducted in May 2023 and involved 100 patients or patients' relatives, determined using the Slovin formula from a population of 3,000 visitors and selected by accidental sampling. Data were collected using an eight-item, five-point Likert satisfaction questionnaire covering five service quality dimensions (reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles). The questionnaire had been tested for validity and reliability on 30 respondents (Cronbach's alpha 0.659). Data were analysed descriptively as a satisfaction index. The mean satisfaction index was 71.28% (satisfied). The highest index was found in the reliability dimension (77.6%) and the lowest in the tangibles dimension (61.3%). At item level, the lowest scores were for the availability of written drug information leaflets (57.2%, fairly satisfied) and clearly written directions for use (65.4%). The findings indicate that service quality improvement at the partner pharmacy should focus on written drug information materials, clear dosage labels, and proactive provision of drug information.

Keywords: community pharmacy, community service, drug information service, patient satisfaction, service quality

1. PENDAHULUAN

Apotek merupakan sarana pelayanan kefarmasian tempat apoteker melakukan praktik kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian di apotek menempatkan pelayanan farmasi klinik, termasuk pengkajian dan pelayanan resep serta pelayanan informasi obat, sebagai bagian dari pelayanan yang berorientasi kepada pasien (Menteri Kesehatan RI, 2016). Masyarakat sering memilih apotek sebagai fasilitas pertama untuk memperoleh obat karena pelayanannya relatif cepat dan jam bukanya lebih panjang daripada fasilitas kesehatan lain.

Kepuasan pasien adalah tingkat perasaan yang timbul setelah pasien membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapannya (Kotler & Keller, 2009). Pengukuran kepuasan banyak dilakukan dengan pendekatan lima dimensi mutu layanan, yaitu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan berwujud (Parasuraman et al., 1988). Dalam pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien penting karena berkaitan dengan kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap apotek (Putri, 2017). Hasil pengukuran kepuasan juga dapat digunakan apotek sebagai bahan evaluasi dan dasar perencanaan perbaikan layanan (Syadiyah, 2022). Survei kepuasan pada 938 pasien layanan primer di Palestina, misalnya, digunakan untuk mengidentifikasi titik ketidakpuasan yang kemudian direkomendasikan untuk ditangani melalui rencana manajemen mutu (Altarifi et al., 2024).

Copyright © 2026, **Nisa Ulfitria**, Hal | 21
Jurnal Mitra Pengabdian Farmasi is licensed under a **Creative Commons Attribution 4.0 International License**

Jurnal Mitra Pengabdian Farmasi
Vol 5, No 2, Bulan Februari 2026, Hal 21-26
ISSN 2808-7909 (Media Online)
https://ejurnal.akfar-mandiri.ac.id/index.php/abdimas

Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian dapat bersumber dari informasi obat yang kurang lengkap, waktu interaksi dengan apoteker yang singkat, dan kondisi fasilitas pelayanan (Altarifi et al., 2024). Wawancara awal dengan beberapa pasien Apotek Jamalul Hakim menunjukkan bahwa sebagian pasien merasa kurang puas terhadap keramahan petugas dan kurangnya pemberian informasi obat saat pelayanan. Evaluasi kepuasan pasien belum pernah dilakukan di apotek tersebut. Padahal, beberapa penelitian menunjukkan bahwa informasi obat sering menjadi aspek pelayanan dengan penilaian terendah, termasuk di apotek komunitas (Bratkowska et al., 2020; Surur et al., 2015).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan dalam bentuk evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Jamalul Hakim. Hasil evaluasi digunakan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang perlu diperbaiki dan merumuskan rekomendasi peningkatan mutu pelayanan bagi apotek mitra.

2. METODE PELAKSANAAN

2.1 Lokasi dan Waktu Kegiatan

Kegiatan dilaksanakan di Apotek Jamalul Hakim, Pasar Lam Ateuk, Kecamatan Kuta Baro, Kabupaten Aceh Besar, pada Mei 2023 (Gambar 1).



Gambar 1. Apotek Jamalul Hakim, Pasar Lam Ateuk, Kuta Baro, Aceh Besar, sebagai mitra kegiatan

2.2 Mitra dan Peserta Kegiatan

Mitra kegiatan adalah Apotek Jamalul Hakim. Sasaran kegiatan adalah pasien atau keluarga pasien yang membeli obat di apotek tersebut. Populasi berjumlah 3.000 pengunjung. Jumlah peserta ditetapkan dengan rumus Slovin dengan batas galat 10%, sehingga diperoleh 99,96 yang dibulatkan menjadi 100 responden (Notoatmodjo, 2005). Responden dipilih secara accidental sampling, yaitu pengunjung yang membeli obat di apotek selama periode kegiatan dan bersedia mengisi kuesioner. Data yang dikumpulkan tidak membedakan pembelian dengan resep dan tanpa resep.

2.3 Tahapan Kegiatan

1. Tahap Persiapan

Tim mengurus izin kegiatan kepada pengelola apotek dan menyiapkan kuesioner kepuasan yang diadaptasi dari Mawaliya (2011). Kuesioner diuji coba pada 30 responden di Apotek Jamalul Hakim. Dari sembilan butir kuesioner kepuasan, delapan butir dinyatakan valid (r hitung 0,366–0,664; r tabel 0,361) dan digunakan dalam kegiatan, sedangkan satu butir yang tidak valid dikeluarkan. Koefisien Cronbach's alpha kuesioner kepuasan sebesar 0,659, sedikit di atas batas minimal 0,6. Kuesioner harapan yang terdiri atas sembilan butir seluruhnya valid dengan Cronbach's alpha 0,776.

2. Tahap Pelaksanaan

Kuesioner dibagikan kepada responden di apotek setelah responden menerima pelayanan. Dokumentasi kegiatan dilakukan dengan persetujuan responden, dan wajah responden disamarkan pada publikasi. Responden menilai setiap butir dengan skala Likert lima poin: sangat puas (5), puas (4), cukup puas (3), kurang puas (2), dan tidak puas (1). Pelaksanaan pengisian kuesioner ditunjukkan pada Gambar 2.

Copyright © 2026, **Nisa Ulfitria**, Hal | 22
Jurnal Mitra Pengabdian Farmasi is licensed under a **Creative Commons Attribution 4.0 International License**

Jurnal Mitra Pengabdian Farmasi
Vol 5, No 2, Bulan Februari 2026, Hal 21-26
ISSN 2808-7909 (Media Online)
https://ejurnal.akfar-mandiri.ac.id/index.php/abdimas



Gambar 2. Pembagian dan pengisian kuesioner kepuasan oleh responden di Apotek Jamalul Hakim (wajah responden disamarkan)

3. Tahap Evaluasi

Skor setiap butir dihitung dengan menjumlahkan hasil kali jumlah responden dan nilai pilihan jawaban. Indeks kepuasan dihitung sebagai skor perolehan dibagi skor maksimum (5 × 100 responden = 500) dikalikan 100%. Indeks dikategorikan sebagai tidak puas (0–19,99%), kurang puas (20–39,99%), cukup puas (40–59,99%), puas (60–79,99%), dan sangat puas (80–100%) (Sugiyono, 2014). Karena skor minimum setiap jawaban adalah 1, indeks terendah yang mungkin adalah 20%, sehingga kategori tidak puas secara praktis tidak dapat tercapai. Rentang kategori dipertahankan sesuai rujukan, dan interpretasi difokuskan pada perbandingan indeks antarbutir. Indeks dimensi merupakan rata-rata indeks butir dalam dimensi tersebut. Butir dengan indeks terendah dijadikan dasar penyusunan rekomendasi bagi apotek mitra.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Kepuasan Pasien per Butir dan Dimensi

Seluruh 100 responden mengisi kuesioner. Indeks kepuasan per butir dan per dimensi disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat (n = 100)

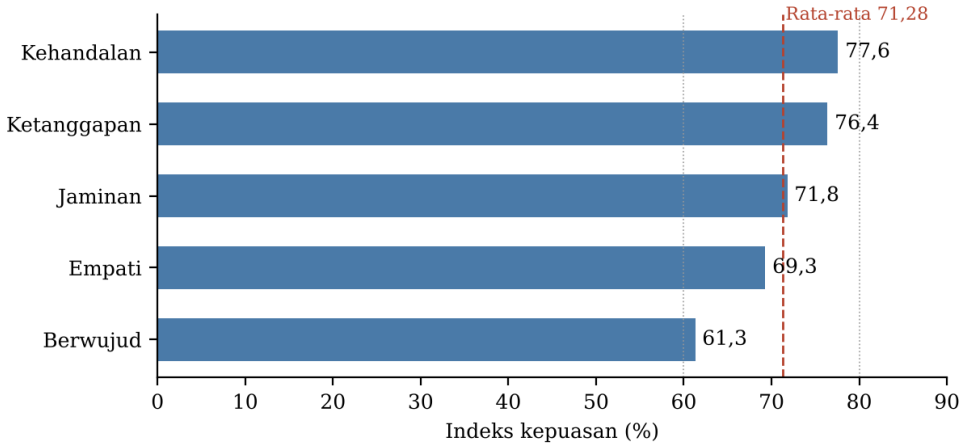
No	Dimensi dan butir pelayanan	Skor	Indeks butir (%)	Indeks dimensi (%)	Kategori
	Kehandalan			77,6	Puas
1	Petugas memberi informasi tentang nama obat dan dosis obat	405	81,0		
2	Petugas memberi informasi tentang cara penyimpanan obat dan tindakan terhadap obat yang tersisa	371	74,2		
	Ketanggapan			76,4[a]	Puas
3	Informasi obat yang diberikan akurat serta dapat dipertanggungjawabkan	381	76,4[a]		
	Jaminan			71,8	Puas
4	Adanya jaminan jika terjadi kesalahan dalam pelayanan informasi obat	359	71,8		
	Empati			69,3	Puas
5	Informasi obat diberikan tanpa pasien harus meminta	347	69,4		
6	Petugas bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi obat	346	69,2		
	Berwujud			61,3	Puas
7	Petugas menuliskan aturan pakai yang mudah dimengerti	327	65,4		
8	Tersedianya informasi obat dalam bentuk brosur	286	57,2		
	Rata-rata seluruh dimensi			71,28	Puas

Copyright © 2026, **Nisa Ulfitria**, Hal | 23
Jurnal Mitra Pengabdian Farmasi is licensed under a **Creative Commons Attribution 4.0 International License**

Jurnal Mitra Pengabdian Farmasi
Vol 5, No 2, Bulan Februari 2026, Hal 21-26
ISSN 2808-7909 (Media Online)
https://ejurnal.akfar-mandiri.ac.id/index.php/abdimas

Sumber: data primer kegiatan, Mei 2023. Indeks butir = skor/500 × 100%. [a]Angka sesuai rekapitulasi data kegiatan; perhitungan 381/500 menghasilkan 76,2%.

Perbandingan indeks antardimensi disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3. Indeks kepuasan pasien per dimensi mutu layanan (n = 100); garis putus-putus menunjukkan indeks rata-rata

Indeks kepuasan rata-rata sebesar 71,28% dan seluruh dimensi berada pada kategori puas. Meskipun demikian, rentang indeks antardimensi cukup lebar, yaitu dari 61,3% pada dimensi berwujud hingga 77,6% pada dimensi kehandalan. Satu-satunya butir yang tidak mencapai kategori puas adalah ketersediaan informasi obat dalam bentuk brosur (57,2%, cukup puas). Hanya satu butir yang mencapai kategori sangat puas, yaitu pemberian informasi tentang nama dan dosis obat (81,0%).

3.2 Pembahasan

Dimensi kehandalan memperoleh indeks tertinggi. Butir dengan indeks tertinggi adalah pemberian informasi tentang nama dan dosis obat. Informasi ini merupakan bagian paling dasar dari penyerahan obat dan umumnya disampaikan secara rutin oleh petugas. Sebaliknya, informasi tentang cara penyimpanan obat dan tindakan terhadap obat yang tersisa memperoleh indeks lebih rendah (74,2%). Wawancara dengan responden menunjukkan bahwa informasi penyimpanan obat terkadang tidak disampaikan ketika apotek ramai. Temuan ini menunjukkan bahwa kelengkapan informasi obat masih bergantung pada beban kerja petugas pada saat pelayanan. Pola yang serupa dilaporkan pada 400 klien farmasi rawat jalan di Ethiopia. Informasi tentang penyimpanan obat dan penjelasan efek samping memperoleh skor terendah, yaitu 1,25 dan 1,27 dari skala 5 (Surur et al., 2015). Dengan demikian, informasi penyimpanan obat tampaknya merupakan komponen yang paling mudah terabaikan dalam penyerahan obat, meskipun tingkat capaiannya di Apotek Jamalul Hakim jauh lebih baik.

Dimensi empati memperoleh indeks 69,3%. Kedua butirnya, yaitu pemberian informasi tanpa diminta (69,4%) dan sikap ramah serta sopan petugas (69,2%), berada di bawah indeks rata-rata. Hasil ini sejalan dengan keluhan pasien pada wawancara awal tentang keramahan petugas dan kurangnya pemberian informasi obat. Standar pelayanan kefarmasian menghendaki agar informasi obat diberikan secara aktif kepada pasien, tidak hanya ketika pasien bertanya (Menteri Kesehatan RI, 2016). Penelitian pada pelayanan informasi obat di lima puskesmas di Kota Pangkalpinang dengan 150 responden juga menemukan bahwa pasien hanya cukup puas pada seluruh dimensi, dengan perbedaan bermakna pada dimensi berwujud, kehandalan, dan empati (Djuria, 2021). Kesamaan ini menunjukkan bahwa empati dan aspek fisik pelayanan informasi obat merupakan titik lemah yang berulang di fasilitas pelayanan kefarmasian di Indonesia.

Dimensi berwujud memperoleh indeks terendah (61,3%). Butir ketersediaan brosur informasi obat merupakan satu-satunya butir dengan kategori cukup puas, dan penulisan aturan pakai juga berada di bawah indeks rata-rata (65,4%). Responden juga mengeluhkan bahwa petugas kadang tidak memberikan brosur informasi obat. Kedua butir ini berkaitan dengan informasi tertulis yang dapat dibawa pulang dan dibaca kembali oleh pasien. Informasi lisan yang tidak disertai informasi tertulis lebih mudah terlupakan, terutama oleh pasien yang menerima beberapa obat sekaligus. Kebutuhan akan informasi tertulis juga terlihat pada penelitian di apotek komunitas di Polandia. Meskipun 93,9% dari 163 responden puas terhadap kunjungannya, informasi tentang obat merupakan aspek dengan penilaian terendah, dan 70,5% responden menginginkan informasi dosis dalam bentuk cetak (Bratkowska et al., 2020). Selain itu, kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan apotek berhubungan dengan

Copyright © 2026, **Nisa Ulfitria**, Hal | 24
Jurnal Mitra Pengabdian Farmasi is licensed under a **Creative Commons Attribution 4.0 International License**

kepuasan yang lebih tinggi pada pasien layanan primer di Palestina (Altarifi et al., 2024), sehingga dimensi berwujud tidak hanya mencakup media informasi, tetapi juga lingkungan fisik pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan pada aspek ini berpotensi meningkatkan pemahaman pasien terhadap penggunaan obatnya, tidak hanya kepuasannya.

Berdasarkan butir dengan indeks terendah, tim menyusun rekomendasi peningkatan mutu pelayanan bagi apotek mitra sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekomendasi peningkatan mutu pelayanan informasi obat bagi apotek mitra

No	Temuan evaluasi	Rekomendasi
1	Ketersediaan brosur informasi obat memperoleh indeks terendah (57,2%, cukup puas)	Penyediaan brosur atau leaflet informasi untuk obat dan kelompok penyakit yang paling sering dilayani
2	Penulisan aturan pakai memperoleh indeks 65,4%	Penulisan etiket dengan bahasa sederhana, mencantumkan waktu minum dan hubungannya dengan makan, serta pengecekan keterbacaan sebelum obat diserahkan
3	Informasi obat tanpa diminta dan keramahan petugas memperoleh indeks di bawah 70%	Penerapan daftar periksa informasi minimal pada setiap penyerahan obat dan penguatan keterampilan komunikasi petugas
4	Informasi penyimpanan obat dan obat sisa memperoleh indeks 74,2% dan dilaporkan tidak selalu disampaikan saat apotek ramai	Pencantuman informasi penyimpanan pada etiket atau brosur sehingga tetap tersampaikan pada jam sibuk

Sumber: diolah dari Tabel 1.

Penyampaian hasil evaluasi dan rekomendasi kepada pengelola apotek belum terdokumentasi dalam kegiatan ini dan menjadi tindak lanjut yang perlu dilakukan bersama mitra.

Kegiatan ini memiliki keterbatasan. Evaluasi dilakukan di satu apotek dengan accidental sampling dan hanya mengukur kepuasan, sehingga belum menggambarkan mutu pelayanan secara objektif, misalnya kelengkapan informasi yang benar-benar diberikan petugas. Data tidak membedakan pasien dengan resep dan pembeli tanpa resep, padahal kebutuhan informasi kedua kelompok dapat berbeda. Data harapan pasien telah dikumpulkan, tetapi rekapitulasi per butir tidak tersedia sehingga kesenjangan antara harapan dan kepuasan belum dapat dianalisis. Karakteristik responden juga tidak tercatat dalam rekapitulasi data sehingga tidak dapat disajikan. Reliabilitas kuesioner kepuasan berada di batas bawah (alpha 0,659), dan dimensi ketanggapan serta jaminan masing-masing hanya diukur dengan satu butir, sehingga indeks kedua dimensi tersebut perlu ditafsirkan dengan hati-hati. Kegiatan ini juga belum mencakup pelaksanaan dan evaluasi intervensi perbaikan. Kegiatan lanjutan perlu mengevaluasi perubahan kepuasan pasien setelah rekomendasi diterapkan.

4. KESIMPULAN

Evaluasi kepuasan pada 100 pasien Apotek Jamalul Hakim menunjukkan indeks kepuasan rata-rata sebesar 71,28% dengan kategori puas. Dimensi kehandalan memperoleh indeks tertinggi (77,6%), sedangkan dimensi berwujud memperoleh indeks terendah (61,3%). Ketersediaan brosur informasi obat merupakan satu-satunya butir dengan kategori cukup puas (57,2%), diikuti penulisan aturan pakai (65,4%) serta pemberian informasi tanpa diminta dan keramahan petugas (di bawah 70%). Peningkatan mutu pelayanan di apotek mitra perlu difokuskan pada penyediaan informasi obat tertulis, kejelasan etiket aturan pakai, dan pemberian informasi obat secara proaktif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pengelola dan petugas Apotek Jamalul Hakim serta seluruh responden yang berpartisipasi dalam kegiatan ini.

REFERENSI

Altarifi, D., Harb, T., & Abualhasan, M. (2024). Patient satisfaction with pharmaceutical services at primary healthcare centers under the Palestinian Ministry of Health. *BMC Health Services Research, 24*, 514. https://doi.org/10.1186/s12913-024-10983-4

Copyright © 2026, **Nisa Ulfitria**, Hal | 25
Jurnal Mitra Pengabdian Farmasi is licensed under a **Creative Commons Attribution 4.0 International License**

Bratkowska, K., Religioni, U., Krysiński, J., & Merks, P. (2020). Quality of pharmaceutical services in independent pharmacies and pharmacy chains in Poland from the patient perspective. *Patient Preference and Adherence, 14*, 2459–2467. https://doi.org/10.2147/PPA.S284014

Djuria, R. F. (2021). Satisfaction of drug information services implementation in Air Itam, Selindung, Girimaya, Gerunggang and Melintang health centre Pangkalpinang City. *Pharmacy Education, 21*(2), 246–250. https://doi.org/10.46542/pe.2021.212.246250

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen pemasaran* (Jilid 1, Edisi ke-13). Erlangga.

Mawaliya, W. (2011). *Analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ortopedi Surakarta periode Maret–Mei 2011* [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Menteri Kesehatan RI. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.

Putri, D. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan, kepercayaan, & loyalitas konsumen apotek. *Indonesian Journal for Health Sciences, 1*(1), 23–29. https://doi.org/10.24269/ijhs.v1i1.381

Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Surur, A. S., Teni, F. S., Girmay, G., Moges, E., Tesfa, M., & Abraha, M. (2015). Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research, 15*, 229. https://doi.org/10.1186/s12913-015-0900-6

Syadiyah, H. (2022). *Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Puskesmas Karang Duren Kabupaten Jember* [Skripsi]. Universitas dr. Soebandi.

Jurnal Mitra Pengabdian Farmasi is licensed under a **Creative Commons Attribution 4.0 International License**