

PENINGKATAN MUTU PELAYANAN INFORMASI OBAT MELALUI EVALUASI KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS BAITUSSALAM, ACEH BESAR

Lidyawati*, Nurjannah, Ahsani Taqwim, Rosa Mardiana, Verawati

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

*Email: lidyawati.mpipa@gmail.com

Abstrak– Pelayanan informasi obat (PIO) merupakan bagian penting dari pelayanan kefarmasian di puskesmas. Kegiatan ini sangat menentukan keberhasilan terapi dan keselamatan pasien. Program pengabdian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian di Puskesmas Baitussalam. Evaluasi dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur terhadap 33 pasien rawat jalan. Hasil menunjukkan bahwa 100% pasien merasa puas terhadap semua aspek pelayanan, mulai dari kebersihan lingkungan, kesopanan tenaga kefarmasian, hingga informasi cara penggunaan dan penyimpanan obat. Hasil ini menunjukkan bahwa Puskesmas Baitussalam telah menjalankan pelayanan PIO sesuai standar. Namun, peningkatan kapasitas tenaga kefarmasian melalui pelatihan berkelanjutan tetap direkomendasikan.

Kata Kunci: pelayanan informasi obat, kepuasan pasien, pengabdian masyarakat, puskesmas

Abstract– Drug information service is an essential part of pharmaceutical services at primary health care facilities. This activity plays a significant role in determining therapeutic success and ensuring patient safety. This community service program aimed to evaluate patient satisfaction toward the drug information services provided by pharmacy personnel at Baitussalam Community Health Center. The evaluation was conducted through a structured questionnaire distributed to 33 outpatient respondents. The results showed that 100% of patients expressed satisfaction across all service aspects, including facility cleanliness, pharmacist politeness, and the clarity of instructions on drug usage and storage. These findings indicate that the drug information service at Baitussalam Health Center has been implemented in accordance with the national standards. However, continuous professional development for pharmacy staff is recommended to maintain and enhance service quality.

Keywords: drug information service, patient satisfaction, community service, health center

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian saat ini mengalami pergeseran paradigma dari sekadar pengelolaan logistik obat menjadi pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient-oriented care*) melalui pendekatan pharmaceutical care (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas, 2016). Salah satu bentuk implementasi dari pelayanan ini adalah Pelayanan Informasi Obat (PIO), yakni kegiatan pemberian informasi mengenai obat kepada pasien secara akurat, jelas, dan terkini oleh tenaga kefarmasian, khususnya apoteker (Safitri et al., 2021). PIO menjadi kunci utama dalam menunjang penggunaan obat yang rasional. Tanpa informasi yang memadai, pasien rawat jalan berisiko menggunakan obat secara tidak tepat, yang dapat menyebabkan interaksi obat, efek samping, hingga kegagalan terapi (Werawati et al., 2022). Oleh karena itu, setiap tenaga kefarmasian wajib memberikan informasi mencakup nama dan dosis obat, cara penggunaan, efek samping, kontraindikasi, stabilitas, penyimpanan, hingga potensi interaksi (Burghle et al., 2019; Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas, 2016).

Informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian memiliki dampak langsung terhadap keberhasilan terapi, kepatuhan pasien, serta pencegahan efek samping dan interaksi obat. Dalam konteks pelayanan primer seperti puskesmas, PIO bukan hanya bagian dari standar pelayanan, tetapi juga bentuk komunikasi terapeutik yang berkontribusi terhadap keselamatan pasien (*patient safety*) dan kepuasan layanan (Al-Arifi, 2012; Kiflu et al., 2024). Meskipun telah diatur dalam regulasi nasional melalui Permenkes No. 74 Tahun 2016, implementasi pelayanan informasi obat di berbagai puskesmas masih menunjukkan variasi kualitas. Beberapa studi menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja tinggi, dan kurangnya pelatihan menjadi tantangan utama dalam optimalisasi PIO (Sudarwati et al., 2025).

Untuk memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien dan standar profesional, evaluasi kepuasan pasien menjadi indikator penting. Kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat dapat mencerminkan sejauh mana tenaga kefarmasian mampu memberikan pelayanan yang komunikatif, empatik, dan berbasis kebutuhan pasien (Ayele et al., 2020). Dalam rangka mendukung peningkatan mutu layanan farmasi di tingkat puskesmas, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan dengan tujuan mengevaluasi tingkat

kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Puskesmas Baitussalam, Kabupaten Aceh Besar. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2024 di Puskesmas Baitussalam, Kabupaten Aceh Besar, Provinsi Aceh. Tujuan kegiatan adalah melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat (PIO) yang diberikan oleh tenaga kefarmasian.

2.1 Desain Kegiatan

Desain kegiatan ini adalah survei evaluatif deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan secara objektif persepsi pasien terhadap mutu pelayanan informasi obat yang mereka terima.

2.2 Responden dan Kriteria

Responden dalam kegiatan ini adalah masyarakat yang berobat sebagai pasien rawat jalan dan menerima pelayanan kefarmasian di Puskesmas Baitussalam selama bulan Agustus 2024. Sebanyak 33 responden dilibatkan secara sukarela untuk memberikan penilaian terhadap mutu pelayanan informasi obat yang mereka terima. Adapun kriteria inklusi untuk responden adalah sebagai berikut:

- Berusia 17 hingga 60 tahun,
- Pernah menerima pelayanan informasi obat minimal dua kali,
- Bersedia berpartisipasi dengan memberikan persetujuan setelah penjelasan kegiatan.

Pemilihan responden dilakukan dengan pendekatan kuota yang disesuaikan dengan kapasitas dan ketersediaan pasien selama waktu pelaksanaan kegiatan.

2.3 Instrumentasi dan Teknik Pengumpulan Data

Sebagai bagian dari kegiatan pengabdian, tim pelaksana menggunakan instrumen kuesioner sederhana untuk menilai persepsi responden terhadap mutu pelayanan informasi obat yang diterima. Kuesioner ini dikembangkan berdasarkan indikator standar pelayanan kefarmasian yang tertuang dalam Peraturan Menteri Kesehatan No. 74 Tahun 2016. Kuesioner mencakup dua aspek utama:

- Karakteristik responden, seperti usia dan jenis kelamin.
- Penilaian terhadap layanan informasi obat, meliputi aspek kebersihan ruang layanan, kenyamanan fasilitas, kesopanan tenaga kefarmasian, serta kejelasan informasi yang diberikan terkait penggunaan dan penyimpanan obat.

Untuk memastikan keterlibatan aktif masyarakat, kuesioner tidak hanya dibagikan, namun juga diisi melalui wawancara terstruktur yang dilakukan langsung oleh tim pelaksana kepada responden yang baru saja menyelesaikan proses pengobatan di instalasi farmasi puskesmas. Pendekatan ini bertujuan untuk membangun komunikasi yang lebih personal dan memudahkan responden dalam memahami isi pertanyaan.

2.4 Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul kemudian diolah secara deskriptif kuantitatif. Hasilnya disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan persentase untuk menggambarkan tingkat kepuasan responden pada masing-masing indikator pelayanan. Analisis dilakukan sebagai dasar refleksi terhadap mutu layanan yang telah diberikan, serta menjadi rujukan dalam menyusun rekomendasi perbaikan yang dapat diimplementasikan oleh puskesmas sebagai mitra dalam kegiatan pengabdian ini.

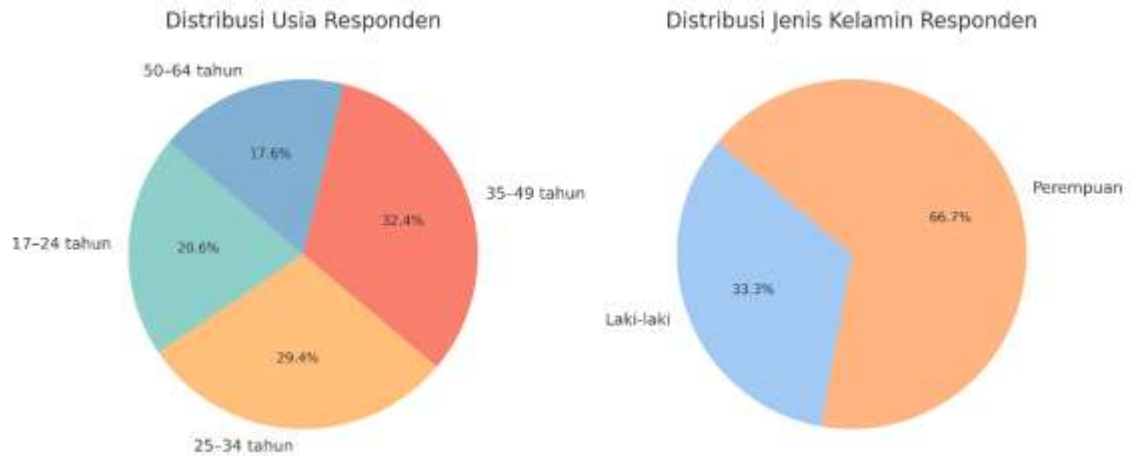
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 33 responden dilibatkan dalam kegiatan pengabdian ini, yang seluruhnya merupakan pasien rawat jalan di Puskesmas Baitussalam. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan informasi obat (PIO), yang merupakan bagian penting dalam upaya rasionalisasi penggunaan obat di layanan primer.

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden ditampilkan pada Gambar 1. Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada rentang usia 35–49 tahun (33,33%), diikuti usia 25–34 tahun (30,30%). Dari sisi jenis kelamin,

responden perempuan mendominasi sebanyak 66,66%. Dominasi responden perempuan ini konsisten dengan temuan penelitian oleh Brata et al., (2015), yang menyebutkan bahwa perempuan lebih aktif dalam mengakses layanan farmasi, khususnya untuk kebutuhan keluarga.



Gambar 1. Distribusi karakteristik responden berdasarkan kelompok usia dan jenis kelamin pada kegiatan evaluasi kepuasan pelayanan informasi obat di Puskesmas Baitussalam, Agustus 2024.

3.2 Kepuasan terhadap Fasilitas Pelayanan

Seluruh responden menyatakan puas terhadap fasilitas pelayanan, termasuk kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, dan ketersediaan tempat konsultasi. Aspek ini sesuai dengan standar mutu yang direkomendasikan oleh (World Health Organization (WHO), 2019), di mana lingkungan pelayanan yang nyaman dan bersih akan meningkatkan keterlibatan pasien dan efektivitas komunikasi kesehatan. Ketersediaan obat dan tata letak yang jelas juga mendapat apresiasi dari responden. Hal ini sejalan dengan pedoman Kemenkes RI (2016) yang menggarisbawahi pentingnya penataan ruang instalasi farmasi agar mendukung proses edukasi pasien secara optimal.

3.3 Kualitas Interaksi Tenaga Kefarmasian

Responden menunjukkan tingkat kepuasan 100% terhadap interaksi dengan tenaga kefarmasian, mencakup kesopanan, efisiensi pelayanan, dan keramahan. Dalam pelayanan primer, kepercayaan pasien terhadap tenaga farmasi sangat menentukan tingkat kepatuhan pasien dalam menjalankan terapi (Al-Arifi, 2012). Aspek interpersonal ini juga menjadi indikator penting dalam penguatan sistem pelayanan publik berbasis nilai (*value-based healthcare*).

3.4 Mutu Pelayanan Informasi Obat

Dari segi isi edukasi, seluruh responden merasa telah mendapatkan informasi yang memadai tentang cara penggunaan obat, penyimpanan, serta tujuan terapi. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan PIO di Puskesmas Baitussalam telah sesuai dengan standar regulasi nasional (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas, 2016). Temuan ini lebih unggul dibandingkan hasil studi lain di negara berkembang, yang melaporkan rendahnya kualitas informasi akibat beban kerja dan keterbatasan pelatihan tenaga farmasi (Burghle et al., 2019). Selama kegiatan berlangsung, tim pelaksana turut melakukan pendampingan langsung kepada responden, terutama dalam proses pengisian kuesioner. Hal ini dilakukan untuk memastikan pemahaman responden terhadap setiap pertanyaan serta menjaga validitas data. Salah satu dokumentasi kegiatan ini ditampilkan pada Gambar 2, yang memperlihatkan momen interaksi antara mahasiswa pelaksana dan responden di ruang tunggu pelayanan farmasi.

3.5 Implikasi dan Rekomendasi

Kegiatan ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana monitoring mutu layanan, tetapi juga membuka ruang kolaborasi antara institusi pendidikan dan fasilitas kesehatan. Hasilnya dapat digunakan sebagai dasar untuk penguatan kapasitas tenaga kefarmasian, misalnya melalui pelatihan komunikasi efektif, pengembangan media edukasi, serta penerapan SOP berbasis pelayanan empatik.



Gambar 2. Proses pendampingan pengisian kuesioner oleh tim pelaksana kepada responden di Puskesmas Baitussalam sebagai bagian dari kegiatan evaluasi kepuasan pelayanan informasi obat.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan informasi obat (PIO) di Puskesmas Baitussalam tergolong sangat baik. Seluruh responden merasa puas terhadap aspek fasilitas layanan, sikap dan komunikasi tenaga kefarmasian, serta kejelasan informasi yang diberikan terkait penggunaan obat. Temuan ini mencerminkan bahwa implementasi pelayanan kefarmasian di puskesmas mitra telah sesuai dengan standar yang ditetapkan dalam Permenkes No. 74 Tahun 2016, sekaligus menegaskan pentingnya peran edukatif tenaga farmasi dalam mendukung penggunaan obat yang rasional di tingkat layanan primer.

REFERENSI

- Al-Arifi, M. N. (2012). Patients' perception, views and satisfaction with pharmacists' role as health care provider in community pharmacy setting at Riyadh, Saudi Arabia. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 20(4), 323–330. <https://doi.org/10.1016/j.jsps.2012.05.007>
- Ayele, Y., Hawulte, B., Feto, T., Basker, G. V., & Bacha, Y. D. (2020). Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. *SAGE Open Medicine*, 8. <https://doi.org/10.1177/2050312120922659>
- Brata, C., Gudka, S., Schneider, C. R., & Clifford, R. M. (2015). A review of the provision of appropriate advice by pharmacy staff for self-medication in developing countries. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 11(2), 136–153. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2014.07.003>
- Burghle, A., Lundby, carina, Ryg, J., Søndergaard, J., Pottegård, A., Graabæk, T., & Nielsen, D. (2019). 9th Nordic Social Pharmacy Conference 2019. Conference abstracts. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 15(12), e41–e55. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2019.09.006>
- Kiflu, M., Tsega, S. S., Moges, T. A., Alem, H. A., & Getachew, M. (2024). Pharmacy professionals' understanding, attitude and practice toward pharmaceutical care in Motta town, Northwest Ethiopia: A cross-sectional study. *SAGE Open Medicine*, 12. <https://doi.org/10.1177/20503121241267239>
- World Health Organization (WHO). (2019). *Medication Safety in Polypharmacy*. <http://apps.who.int/bookorders>.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 74 Tahun 2016 Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas, Pub. L. No. Nomor 74, 1 (2016).

- Safitri, T. N., Octaviani, P., & Prabandari, R. (2021). Evaluasi Tingkat Pengetahuan Pasien terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Kabupaten Banyumas. *Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (SNPPKM)*, 292–297.
- Sudarwati, V. L., Peranginangin, J. M., & Antoro, S. E. (2025). Implementation of Drug Information Services at Colomadu II and Jaten II Health Centers, Karanganyar Regency. *Indonesian Journal of Pharmaceutical Education*, 5(1). <https://doi.org/10.37311/ijpe.v5i1.29938>
- Werawati, A., Sayyidah, Aulia, G., & Hikmatul Kurnia, F. (2022). LITERATURE REVIEW : EVALUASI PELAYANAN INFORMASI OBAT DI INSTALASI FARMASI. *Edu Masda Journal*, 6(1), 2022. <http://openjournal.masda.ac.id/index.php/edumasda>