



Kepuasan Layanan Informasi Obat Di Pasir Putih, Pangkalbalam, Puskesmas Taman Sari dan Kacang Pedang Kota Pangkalpinang

Rachmawati Felani Djuria
Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang
Email: felanDJ87@gmail.com

Abstrak

Salah satu layanan farmasi yang harus dilaksanakan adalah Layanan Informasi Obat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan Layanan Informasi Obat farmasi masih belum dilaksanakan secara maksimal. Oleh karena itu, penting untuk melakukan penelitian tentang kepuasan implementasi Layanan Informasi Obat di Puskesmas Kota Pangkalpinang untuk meningkatkan kualitas layanan farmasi. Jenis penelitian yang digunakan adalah desain observasional. Penelitian ini dilakukan di Pusat Kesehatan Pasir Putih, PangkalBalam, Taman Sari dan Kacang Pedang Kota Pangkalpinang pada bulan Maret-Desember 2018. Penelitian ini menggunakan 120 pasien (masing-masing 30 puskesmas) dengan teknik pengambilan sampel tidak disengaja dan dianalisis secara bivariat menggunakan uji t dependen. Hasil penelitian menunjukkan kualitas penerapan Layanan Informasi Obat di semua dimensi adalah baik, terdapat perbedaan signifikan dalam penerapan Layanan Informasi Obat dimensi nyata (nilai p 0,045), respsponsiveness (nilai p 0,000), dan empati (nilai p 0,014), semua responden cukup puas dengan implementasi Layanan Informasi Obat di semua dimensi dan ada perbedaan signifikan dalam kepuasan responden dengan implementasi Layanan Informasi Obat dari dimensi tangible (p value 0,045), dan empati (p value 0,014).

Kata kunci: Layanan Informasi Obat, Puskesmas Kota Pangkalpinang

Satisfaction of Drug Information Services Implementation In Pasir Putih, Pangkalbalam, Taman Sari Dan Kacang Pedang Health Center Pangkalpinang City

Abstract

One of the pharmaceutical services that must be implemented is the Drug Information Service. The results of studies indicate that the service quality of the pharmaceutical Drug Information Service is still not maximally implemented. Therefore, it is important to conduct research on the satisfaction of Drug Information Service implementation in Pangkalpinang City Health Centers to improve the quality of pharmaceutical services. The type of research used is observasional design. The study was conducted in the Pasir Putih, PangkalBalam, Taman Sari dan Kacang Pedang Health Centers Pangkalpinang City in March-December 2018. The study used 120 patients (each health center 30 patients) with accidental sampling techniques and analyzed bivariate using the dependent t test. The results showed the quality of Drug Information Service implementation in all dimensions is good, there were significant differences in the Drug Information Service implementation of tangible dimensions (p value 0.045), responsiveness (p value 0,000), and empathy (p value 0.014), all respondents were quite satisfied with the Drug Information Service implementation in all dimensions and there was a significant difference in respondents' satisfaction with the Drug Information Service implementation of the dimensions of tangible (p value 0.045), and empathy (p value 0.014).

Keywords: Drug Information Services, Pangkalpinang City Health Center

Received: 10/03/2019; published: 01/05/2019

PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian di puskesmas merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari pelaksanaan upaya kesehatan yang berperan penting dalam meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Pelayanan kefarmasian di

Puskesmas. Kegiatan di Puskesmas meliputi 2 kegiatan yakni kegiatan yang bersifat manajerial. Pengelolaan sediaan farmasi dan bahan medis habis pakai serta kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia (SDM), sarana dan peralatan. Tuntutan pasien dan masyarakat akan peningkatan mutu/kualitas 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*) (Kemenkes RI, 2016^a). Perkembangan tersebut dapat menjadi peluang sekaligus merupakan tantangan bagi apoteker untuk maju meningkatkan kompetensinya sehingga dapat memberikan pelayanan kefarmasian secara komprehensif dan simultan baik yang bersifat manajerial maupun farmasi klinik (1).

Berdasarkan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas terdapat 7 (tujuh) pelayanan farmasi klinik yang harus dilaksanakan yaitu pengkajian dan pelayanan resep, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, visite pasien (khusus puskesmas rawat inap), monitoring efek samping obat (MESO), pemantauan terapi obat (PTO) dan evaluasi penggunaan obat (EPO). PIO merupakan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh apoteker untuk memberikan informasi secara akurat, jelas dan terkini kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya dan pasien (2).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan kefarmasian di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung belum maksimal terutama pelayanan farmasi klinik berupa PIO (4). Menurut Mahfudz (11), di apotek-apotek dan rumah sakit di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung informasi obat yang lengkap jarang sekali diberikan. Penelitian Djuria (4), menunjukkan bahwa kualitas PIO di puskesmas-puskesmas Kota Pangkalpinang kurang baik. (5) juga menunjukkan bahwa kualitas pelaksanaan PIO di Puskesmas Membalong Kabupaten Belitung kurang baik. Penelitian (16), juga menunjukkan bahwa kualitas PIO di Puskesmas Gerunggung Kota Pangkalpinang kurang baik. PIO di Puskesmas Koba Bangka Tengah juga belum terlaksana sepenuhnya (7). Pelaksanaan PIO di Puskesmas Petaling juga tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Tahun 2016 (17). Begitu juga penelitian Putri (13), menunjukkan bahwa pelaksanaan PIO di Depo Rawat Jalan RSUD Depati Hamzah Kota Pangkalpinang tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Tahun 2006.

Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Septashary (16), yang menunjukkan bahwa kualitas pelaksanaan PIO di Puskesmas Sungailiat baik. Safitri (14), juga menunjukkan bahwa pasien rawat jalan puas terhadap kualitas PIO di Apotek Instalasi Farmasi RSUD Bangka Tengah. Begitu juga penelitian Saputri, Rachmawati dan Zenderi (15), yang menunjukkan bahwa pasien rawat jalan puas terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Bangka Tengah berdasarkan variabel SERVQUAL. Hasil ini sejalan

dengan penelitian Karolin (2015), yang menyebutkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas PIO dengan kepuasan pasien di Puskesmas Pangkalbalam Kota Pangkalpinang.

Hasil penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian PIO masih belum maksimal dilaksanakan. Selain itu, kualitas PIO berhubungan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian khususnya dan pelayanan kesehatan umumnya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengetahui kepuasan implementasi PIO di Puskesmas Kota Pangkalpinang tahun 2018.

BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian yang digunakan observasional design dengan pengukuran 2 kali pre dan post test (jarak 1 bulan). Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Pasir Putih, PangkalBalam, Taman Sari dan Kacang Pedang Kota Pangkalpinang pada bulan Maret – Desember 2018. Besaran sampel untuk praktik pelaksanaan pelayanan kesehatan adalah 30 aktivitas pertemuan (*encounters*) antara tenaga kesehatan dan pasien. Oleh karena itu, besar sampel penelitian ini adalah 30 responden setiap puskesmas sehingga total jumlah sampel adalah 120 responden. Teknik pengambilan sampel *encounters* menggunakan metode *accidental sampling*.

Data *Patient encounters* diambil di sekitar area penyerahan obat atau area farmasi. Data penelitian ini terdiri dari 2 jenis yakni data primer dan sekunder. Data primer berupa data yang diperoleh peneliti langsung dari lapangan dan diolah oleh peneliti. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Pangkalpinang dan Puskesmas Kota Pangkalpinang. Pengumpulan data primer menggunakan instrumen penelitian yang berupa kuesioner. Sebelum pengambilan data primer dilakukan uji validitas dan reliabilitas di Puskesmas Pangkalan Baru. Variabel dalam penelitian ini ada dua yakni variabel independent (pelaksanaan PIO) dan variabel dependent (kepuasan terhadap pelaksanaan PIO). Metode analisis data dalam penelitian ini adalah univariat dan bivariat dengan menggunakan uji t dependent.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pelaksanaan pengambilan data penelitian ini dimulai setelah dilakukan uji validitas terhadap kuesioner yang akan digunakan. Adapun hasil dari uji validitas terhadap semua dimensi adalah valid. Berikut pada Tabel 1 menunjukkan hasil penelitian dimana data demografi Responden penelitian Kepuasan Implementasi Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Pasir Putih, PangkalBalam, Taman Sari dan Kacang Pedang Kota Pangkalpinang berdasarkan Pendidikan terakhir, umur dan pekerjaan.

Demografi Responden

Tabel 1 Demografi Responden Penelitian Kepuasan Implementasi Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Pasir Putih, PangkalBalam, Taman Sari dan Kacang Pedang Kota Pangkalpinang

Variabel	Kategori		%
Pendidikan Terakhir	Rendah (tidak sekolah-SD-SMP)	66	55
	Tinggi (SMA-PT)	54	45
	Total	120	100
Umur	≤ 17 tahun	9	7,5
	18-40 tahun	50	41,7
	41-65 tahun	53	44,2
	> 65 tahun	8	6,7
	Total	120	100
Pekerjaan	Tidak bekerja	85	70,8
	Bekerja	35	29,2
	Total	120	100

Sumber: Data Primer yang telah diolah

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 1, menunjukkan hasil bahwa karakteristik responden yang dikategorikan responden paling banyak berpendidikan rendah yakni sebanyak 66 orang (55%). Berdasarkan karakteristik usia paling banyak didominasi oleh responden yang berumur 41-65 tahun sebanyak 53 orang (44,2%) dan berdasarkan karakteristik responden dengan pekerjaan menunjukkan responden penelitian didominasi oleh responden yang tidak bekerja sebanyak 85 orang (70,8%).

Variabel Independent (Pelaksanaan PIO)

Tabel 2 Deskripsi Pelaksanaan PIO pada Penelitian Kepuasan Implementasi Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Pasir Putih, PangkalBalam, Taman Sari dan Kacang Pedang Kota Pangkalpinang

Dimensi	Kategori	Pre Test		Post Test		Sig (2 tailed)
		n	%	n	%	
<i>Tangible</i> (Wujud Fisik)	Tidak Baik	4	3,3	0	0	0,045
	Baik	116	96,7	120	100	
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Tidak Baik	2	1,7	0	0	0,158
	Baik	118	98,3	120	100	
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Tidak Baik	16	13,3	1	0,8	0,000
	Baik	104	86,7	119	99,2	
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Tidak Baik	2	1,7	0	0	0,158
	Baik	118	98,3	120	100	
<i>Empathy</i> (Perhatian)	Tidak Baik	7	5,8	1	0,8	0,014
	Baik	113	98,3	119	99,2	
	Total	120	100	120	100	

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Berdasarkan Tabel 2 di atas, pada saat pengukuran pertama pelaksanaan PIO pada dimensi *tangible*, hampir semua responden menilai baik yakni sebanyak 116 responden

(96,7%). Pada pengukuran kedua semua responden 100% menilai baik. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelaksanaan PIO dimensi *tangible*. Secara statistik ada perbedaan yang signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,045. Hal ini dikarenakan pelaksanaan PIO pada dimensi *tangible* (bukti fisik) jelas diketahui dan dirasakan oleh responden yakni adanya label pada obat dan poster yang ditempel di dinding puskesmas serta informasi obat yang disampaikan oleh tenaga kefarmasian di puskesmas.

Pada saat pengukuran pertama pelaksanaan PIO pada dimensi *reliability*, hampir semua responden menilai baik yakni sebanyak 118 responden (98,3%), sedangkan kelompok intervensi sebanyak 145 responden (96,7%). Pada pengukuran kedua semua responden 100% menilai baik. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelaksanaan PIO dimensi *reliability*. Secara statistik tidak ada perbedaan yang signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,158.

Hal ini menunjukkan bahwa responden menganggap bahwa tenaga kefarmasian handal dalam melaksanakan PIO. Tidak adanya perbedaan yang signifikan mungkin dikarenakan ketepatan waktu pelayanan sama saja. Walaupun dalam pelayanan dapat dipercaya dan akurat, namun belum ada perbedaan dalam ketepatan waktu. Menurut Leksamana (10), kehandalan meliputi kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat, selalu memberikan barang atau jasa yang dibutuhkan dan melayani pelanggan tepat waktu.

Pada pengukuran awal pelaksanaan PIO dimensi *responsiveness*, hampir semua responden menilai baik yakni sebanyak 104 responden (86,7%). Hasil pengukuran kedua juga hampir semua responden 99,2% menilai baik. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelaksanaan PIO pada dimensi *responsiveness*. Secara statistik ada perbedaan yang signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Responden juga menilai tenaga kefarmasian tanggap dalam melaksanakan PIO. Hal ini dikarenakan setiap yang ditanyakan oleh responden kepada tenaga kefarmasian selalu direspon dengan cepat. Selain itu, terdapat kotak saran terhadap kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh tenaga kefarmasian. Setiap keluhan yang disampaikan ditangani dengan segera. Menurut Parasuraman, dkk (1998), daya tanggap (*responsiveness*) adalah respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan, kecepatan dan daya tanggap petugas dalam memberi pelayanan kepada pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi dan penanganan keluhan pelanggan.

Pengukuran pertama pelaksanaan PIO dimensi *assurance* menunjukkan bahwa hampir semua responden menilai baik yakni sebanyak 118 responden (98,3%). Pengukuran kedua terdapat peningkatan kualitas yakni menjadi 100%. Namun, secara statistik tidak ada perbedaan yang signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,158. *Assurance* meliputi pengetahuan dan kemampuan pegawai perusahaan sehingga dapat menumbuhkan rasa

kepercayaan pelanggan. Responden menilai petugas kefarmasian mempunyai pengetahuan dan kemampuan yang baik dalam pelaksanaan PIO sehingga percaya terhadap petugas kefarmasian. Oleh karena itu, tidak ada perbedaan yang signifikan pada dimensi assurance.

Pada dimensi empathy, pengukuran pertama hampir semua responden menilai baik yakni sebanyak 113 responden (98,3%). Pengukuran kedua juga sama hampir semua responden 99,2% menilai baik. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelaksanaan PIO pada dimensi empathy. Secara statistik ada perbedaan yang signifikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,014.

Dimensi Empathy meliputi perhatian, kesopanan dan pemahaman kebutuhan konsumen (18). James (5), menyebutkan bahwa perhatian atau empathy meliputi hubungan komunikasi, perhatian dan pemahaman kebutuhan. Responden menilai terdapat perbedaan signifikan pada dimensi ini. Hal ini menunjukkan bahwa petugas kefarmasian mempunyai komunikasi yang baik dengan responden dan memberikan perhatian dan paham terhadap kebutuhan responden terkait dengan pengobatan yakni sesuai dengan resep yang telah dibawakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya kualitas pelaksanaan PIO pada semua dimensi baik. Responden menilai tenaga kefarmasian telah melaksanakan PIO dengan baik. Namun yang signifikan perbedaannya pada dimensi tangible (bukti fisik), responsiveness (ketanggapan) dan empathy (perhatian).

Variabel Dependent (Kepuasan)

Tabel 3 Deskripsi Kepuasan pada Penelitian Kepuasan Implementasi Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Pasir Putih, PangkalBalam, Taman Sari dan Kacang Pedang Kota Pangkalpinang

Kelompok	Kategori	Pre Test		Post Test		Sig (2 tailed)
		n	%	n	%	
Tangible (Wujud Fisik)	Tidak Puas	4	3,3	0	0	0,045
	Cukup Puas	116	96,7	120	100	
Reliability (Kehandalan)	Tidak Puas	2	1,7	0	0	0,566
	Cukup Puas	117	97,5	120	100	
	Puas	1	0,8	0	0	
Responsiveness (Ketanggapan)	Tidak Puas	0	0	1	0,8	0,319
	Cukup Puas	120	100	119	99,2	
Assurance (Jaminan)	Tidak Puas	1	0,8	0	0	0,319
	Cukup Puas	119	99,2	120	100	
Empathy (Perhatian)	Tidak Puas	7	5,8	1	0,8	0,014
	Cukup Puas	113	94,2	119	99,2	
Total		120	100	120	100	

Sumber : Data Primer yang telah diolah

Berdasarkan Tabel 3 di atas, pada saat pengukuran pertama pelaksanaan PIO dimensi *tangible* hampir semua responden merasa cukup puas yakni sebanyak 116 responden (96,7%). Pengukuran kedua terdapat peningkatan kepuasan menjadi 100% cukup puas. Secara statistik, ada perbedaan yang signifikan gab/kepuasan dengan nilai signifikansi

sebesar 0,045. Hal ini dikarenakan PIO yang diberikan masih belum sesuai dengan standar pelayanan kefarmasian di puskesmas. Dalam standar kegiatan PIO seharusnya di puskesmas terdapat buletin, leaflet, label obat, poster, mading dan lain-lain (9). Menurut Parasuraman (1995), variabel *tangible* meliputi tersedianya fasilitas fisik, peralatan dan fasilitas penunjang ruangan yang dimiliki oleh penyedia layanan. Pelanggan akan memiliki harapan yang tinggi jika hal tersebut tidak terpenuhi. Kepuasan pada variabel ini dapat terjadi jika tersedianya fasilitas fisik yang mudah terjangkau dan penampilan karyawan yang rapi.

Kepuasan masih pada tingkat cukup puas dikarenakan kebutuhan responden terhadap fasilitas dalam bentuk fisik lainnya belum dipenuhi oleh petugas kefarmasian. Hanya label obat dan poster. Poster pun dari Kementerian Kesehatan. Selain itu, responden paling banyak tidak bekerja sebanyak 85 orang (70,8%) yang mana dari 85 orang tersebut 74 orang (87,06%) merupakan ibu rumah tangga (IRT). Pada saat menunggu sibuk dengan aktivitas anaknya dan biasanya mengarahkan untuk melihat hal-hal yang menarik bagi anak seperti mading dan leaflet. Oleh karena itu, responden merasa terbantu jika terdapat buletin, mading dan leaflet.

Responden juga berpendidikan rendah yakni sebanyak 66 orang (55%). Orang yang berpendidikan rendah tidak mempunyai ekspektasi yang tinggi jika dibandingkan dengan orang yang berpendidikan tinggi. Oleh karena itu, lebih mudah responden untuk menerima dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Menurut Yuniarta dan Suharto (20), semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka semakin tinggi pula tingkat kepuasannya terhadap pemberian *informed consent*. Pasien dengan pendidikan rendah cenderung kurang memahami makna dari *informed consent* serta informasi-informasi terhadap penanganan medis yang akan dilakukan pada pasien tersebut.

Berdasarkan faktor umur, paling banyak responden berumur 41-65 tahun sebanyak 53 orang (44,2%). Kelompok umur tahapan dewasa ini lebih tertarik dengan hal-hal yang langsung dipandang oleh mata. Oleh karena itu, buletin, mading, poster dan leaflet dengan mudah diterima oleh responden. Orang dewasa termotivasi untuk belajar sesuai dengan kebutuhan yang dirasakannya serta minatnya. Kebutuhan untuk belajar ini akan lebih banyak berorientasi pada tugas perkembangan dari peran sosial (1).

Pada saat pengukuran pertama pelaksanaan PIO dimensi *reliability*, hampir semua responden merasa cukup puas yakni sebanyak 117 responden (97,5%). Pengukuran kedua terdapat peningkatan kepuasan yakni menjadi 100% cukup puas. Secara statistik, tidak ada perbedaan yang signifikan gab/kepuasan dengan nilai signifikansi sebesar 0,566. Menurut Juran (1995), kenyataan puas yang didapatkan pelanggan pada kualitas pelayanan bisa tercapai jika perusahaan sudah bisa meningkatkan kehandalan perusahaan untuk memberikan kualitas produk yang baik dan kemudahan dalam mendapatkan barang atau jasa jika hal tersebut bisa ditingkatkan kepuasan pelanggan bisa terpenuhi. Kepuasan pelanggan

untuk kehadiran adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan penyedia jasa dan dapat memberikan kemasan produk yang baik dan menarik (6). Tidak ada perbedaan signifikan gab/kepuasan dikarenakan tidak ada perubahan PIO pada dimensi *reliability*. Pengukuran awal pelaksanaan PIO dimensi *responsiveness* semua responden merasa cukup puas, sedangkan pengukuran kedua terjadi penurunan menjadi 99,2%. Secara statistik, tidak ada perbedaan yang signifikan gab atau kepuasan dengan nilai signifikansi sebesar 0,319.

Hal ini dikarenakan dimensi *responsiveness* lebih kepada kualitas petugas kefarmasian dalam melayani pasien. Tidak ada perubahan PIO pada dimensi *responsiveness*. Menurut Bayhaqi (1), daya tanggap meliputi kesigapan tenaga kerja dalam melayani pelanggan dan penanganan alur antrian pelanggan dalam mendapatkan barang/jasa. Menurut Parasuraman, daya tanggap yang memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah perusahaan yang karyawan sudah sigap dalam mengatur alur antrian pembeli dan kecepatan karyawan dalam menangani transaksi pembayaran. Kepuasan pelanggan terpenuhi untuk kualitas pelayanan jika karyawan sudah memberikan pelayanan tersebut.

Pengukuran pelaksanaan PIO pada dimensi *assurance* menunjukkan hampir semua responden merasa cukup puas yakni sebanyak 119 responden (99,2%). Pengukuran kedua terdapat peningkatan jumlah kepuasan yakni pada kelompok kontrol menjadi 100% cukup puas. Namun, secara statistik tidak ada perbedaan yang signifikan gab/kepuasan dengan nilai signifikansi sebesar 0,319. Hal ini dikarenakan tidak ada perubahan pelaksanaan PIO pada dimensi *assurance*. Kenyataan *assurance* yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan terhadap kualitas pelayanan meliputi kemampuan karyawan dalam mencocokkan nomor antrian dan harga yang wajar karena komponen harga sangat penting dalam memberikan nilai kepuasan bagi pelanggan.

Saat pengukuran pertama pelaksanaan PIO dimensi *empathy*, hampir semua responden merasa cukup puas yakni sebanyak 113 responden (94,2%). Pengukuran kedua terdapat peningkatan jumlah kepuasan yakni menjadi 99,2%. Secara statistik, ada perbedaan yang signifikan gab gab kepuasan dengan nilai signifikansi sebesar 0,014. Hal ini dikarenakan petugas kefarmasian merasa ada peningkatan perhatian petugas kefarmasian. Menurut Yofa (2010), kepuasan pada variabel *empathy* terwujud jika karyawan tidak membedakan konsumen, karyawan memberikan solusi terhadap masalah pasien dan karyawan sudah memahami kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa semua responden cukup puas dengan pelaksanaan PIO pada semua dimensi. Namun, terdapat perbedaan signifikan hanya pada dimensi *tangible* dan *empathy*.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kualitas pelaksanaan PIO pada semua dimensi baik. Ada perbedaan signifikan pada pelaksanaan PIO dimensi *tangible, responsiveness dan empathy*. Semua responden cukup puas dengan pelaksanaan PIO pada semua dimensi. Ada perbedaan signifikan pada kepuasan responden terhadap pelaksanaan PIO dimensi *tangible dan empathy*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Kepala Dinas Kesehatan dan Pengendalian Penduduk Kota Pangkalpinang dan semua Kepala Puskesmas-Puskesmas Kota Pangkalpinang. Saran dilakukan pemberian informasi obat pada saat pelayanan resep dengan lengkap, menggunakan sarana prasana lainnya untuk pelaksanaan PIO seperti mading, leaflet, TV, dan Iklan layanan masyarakat serta membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Direktur Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang. Saran untuk dilaksanakan kegiatan penelitian lanjutan terkait efektivitas bentuk kegiatan Pelayanan Informasi Obat lainnya yang dihubungkan langsung dengan pengetahuan serta kepuasan masyarakat serta melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat ke Puskesmas-Puskesmas Kota Pangkalpinang.

DAFTAR PUSTAKA

1. Anonim. Karakteristik Pembelajaran Orang Dewasa. Artikel. (<http://indosdm.com/training-of-trainer-karakteristik-pendidikan-orang-dewasa>). 2018.
1. Bayhaqi. Y. Journal Of Diponegoro University Pengaruh Kualitas Layanan, Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan: Management Anlysis. Ponegoro. 2006.
2. Defika. Evaluasi Kualitas Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Gerunggang Kota Pangkalpinang Tahun 2015. Karya Tulis Ilmiah. Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang. Pangkalpinang. 2015.
3. Djuria, R.F. Assessment Pelayanan Informasi Obat Penyakit Infeksi Saluran Pernafasan Akut (ISPA) Oleh Petugas Penyerah Obat di Puskesmas-Puskesmas Kota Pangkalpinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Tesis. Program Pascasarjana Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta. 2010.
4. Djuria, R.F. Model Pengendalian Mutu Pelayanan Farmasi Klinik di Rumah Sakit Bakti Timah Kota Pangkalpinang Tahun 2017. Laporan Penelitian. Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang. Pangkalpinang. 2017.
5. James. Managing Quality Customer Service. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta. 2006.
6. Julianto. H. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Afanajeme.Jakarta. 2000.
7. Julimansyah. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Koba Bangka Tengah. Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang. Pangkalpinang. 2015.
8. Kemenkes RI. Permenkes No. 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Kementrian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta. 2016.

9. Kemenkes RI. Permenkes No. 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Jakarta.216
10. Leksmana, Y. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Testil Menggunakan Metode SerQual. Malang. 2006.
11. Mafudz. (2009). Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit. Bangka Pos. 23 Mei 2009.
12. Permadi, R. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Membalong Kecamatan Membalong Kabupaten Belitung Tahun 2013. Karya Tulis Ilmiah. Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang. Pangkalpinang. 2013.
13. Putri, S.R. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat di Depo Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Hamzah Kota Pangkalpinang Tahun 2014. Karya Tulis Ilmiah. Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang. Pangkalpinang. 2014.
14. Safitri, Y. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Informasi Obat di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah Tahun 2013. Karya Tulis Ilmiah. Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang. Pangkalpinang. 2013.
15. Saputri, D., Rachmawati, F.D., dan Zenderi, W. (2014). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jlaan Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah Tahun 2014. Jurnal Kesehatan Poltekkes Pangkalpinang, Vol.2 No.2 Oktober 2014. Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang. Pangkalpinang. 2014.
16. Septashary, A. (2014). Evaluasi Kualitas Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Puskesmas Sungailiat Kabupaten Bangka Tahun 2014. Karya Tulis Ilmiah. Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang. Pangkalpinang.2014.
17. Trisnawati. Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Petaling Kabupaten Bangka Periode Januari- Juni Tahun 2016. Karya Tulis Ilmiah. Jurusan Farmasi Poltekkes Kemenkes Pangkalpinang. Pangkalpinang. 2016.
18. Wijayanti, A. Journal of diponegoro university Strategi Meningkatkan Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Management Analysis, Ponegoro. 2008.
19. Yofa RD. Analisis Proses Keputusan dan Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Susu Sehat (Kasus Konsumen Mahasiswa Strata SatuInstitut Pertanian Bogor). Skripsi. Bogor Fakultas Ekonomi dan Manajemen. Bogor. 2010.
20. Yuniarta, E, dan Suharto, G. Hubungan Tingkat Pendidikan Pasien Terhadap Kepuasan Pemberian Informed Consent di Bagian Bedah RSUP DR. Kariadi Semarang (Mei-Juni 2011). Artikel Karya Tulis Ilmiah. Universitas Diponegoro. Semarang. 2011.