



EVALUASI PEMBERIAN KOMUNIKASI, INFORMASI DAN EDUKASI (KIE) OBAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK NUSA CENDANA JATIROGO

Isa Maf'ula¹⁾; AINU Zuhriyah²⁾; Abdul Basith³⁾

¹⁾ isamafula3@gmail.com, Universitas Nahdlatu Ulama Sunan Giri

²⁾ ainuiskandar@gmail.com, Universitas Nahdlatu Ulama Sunan Giri

³⁾ basith.adit.neo@gmail.com, Universitas Nahdlatu Ulama Sunan Giri

Abstract

Pharmacy is a pharmacy service place that is used as a place for pharmaceutical practice by a pharmacist. Communication, information and education (IEC) is a service provided to consumers that aims to convey information and educate on drug use in preventing medication errors (errors in drug use). Measuring the level of customer satisfaction using a Likert scale is expected that the identification results in this study can help improve service quality, especially providing KIE to consumers. Because no research has been conducted regarding the evaluation of the administration of KIE drugs to the level of consumer satisfaction at the Nusa Cendana Jatirogo Pharmacy, it is necessary to do research. The purpose of this study is to determine the level of consumer satisfaction with pharmaceutical services at the Nusa Cendana Pharmacy after being given communication, information and education (IEC). The research design uses a descriptive observational design, with a quantitative method with accidental sampling techniques (samples that happen to exist) and the research instrument uses a questionnaire. This research was conducted approximately 2 months April-May by getting as many as 100 respondents. The data that has been collected is then processed using SPSS and Microsoft Excel. This research is shown using 5 parameters of satisfaction level, namely, direct evidence, reliability, responsiveness, assurance and concern. The level of consumer satisfaction at the Nusa Cendana Jatirogo Pharmacy in 2023 for KIE drug services by pharmacy staff obtained the results of Very Satisfied 72 people (72%), Satisfied 28 people (28%). The test for the characteristics of the respondents, namely based on the age, gender and occupation of the respondents, does not affect the level of consumer satisfaction at the Nusa Cendana Jatirogo Pharmacy in 2023.

Keywords: KIE, Pharmacy, Satisfaction.

Abstrak

Komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) merupakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang. Apotek merupakan tempat pelayanan kefarmasian yang digunakan sebagai tempat dilakukan praktek kefarmasian oleh seorang apoteker. Komunikasi, informasi dan edukasi (KIE) merupakan pelayanan yang diberikan kepada konsumen yang bertujuan untuk menyampaikan informasi dan mengedukasi dalam penggunaan obat dalam mencegah medication error (kesalahan dalam penggunaan obat). Pengukuran tingkat kepuasan konsumen menggunakan skala likert diharapkan hasil identifikasi dalam penelitian ini dapat membantu memperbaiki kualitas pelayanan khususnya pemberian KIE kepada konsumen. Dikarenakan belum ada penelitian yang dilakukan mengenai evaluasi pemberian KIE obat terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Nusa Cendana Jatirogo, maka perlu dilakukan penelitian. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kefarmasian di Apotek Nusa Cendana setelah diberikan komunikasi, informasi dan edukasi (KIE). Desain penelitian ini menggunakan desain observasional deskriptif, dengan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel secara accidental sampling (sampel yang kebetulan ada) dan instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Penelitian ini dilakukan kurang lebih 2 bulan April-Mei dengan mendapatkan responden sebanyak 100 orang. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah menggunakan SPSS dan Microsoft Excel. Penelitian ini ditunjukkan menggunakan 5 parameter tingkat kepuasan yaitu, bukti langsung, keandalan, ketanggapan, jaminan dan kepedulian. Tingkat kepuasan konsumen di Apotek Nusa Cendana Jatirogo Tahun 2023 terhadap pelayanan KIE obat oleh petugas apotek didapatkan hasil Sangat Puas 72 orang (72%), Puas 28 orang (28%). Uji karakteristik responden yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin dan pekerjaan responden tidak mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Apotek Nusa Cendana Jatirogo Tahun 2023.

Kata kunci: Apotek, Kepuasan, KIE.

PENDAHULUAN

Meningkatkan kualitas kesehatan adalah salah satu cara yang bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia. Kesehatan memiliki peran yang sangat signifikan dalam kehidupan manusia, karena dapat mempengaruhi kualitas hidup seseorang. Terdapat beberapa metode yang bisa diterapkan guna meningkatkan kualitas hidup, dan salah satunya adalah



dengan memperbaiki dan meningkatkan kesehatan secara keseluruhan (Arifiyanti, A. L. dan Djamaludin, 2017). Terdapat berbagai pendekatan dalam usaha menjaga dan meningkatkan kesehatan, yaitu pemeliharaan kesehatan, promosi kesehatan, pencegahan penyakit, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan. Pendekatan-pendekatan ini merupakan berbagai cara yang dapat dilakukan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan guna menjaga kesehatan dengan baik (Atta NS., 2016). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 menjelaskan bahwa terdapat berbagai jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang umumnya ditemui oleh masyarakat, salah satunya adalah apotek (Depkes RI, 2016).

Apotek berperan sebagai fasilitas pelayanan kefarmasian yang dipergunakan untuk praktik kefarmasian oleh apoteker. Seorang apoteker, dalam menjalankan tugasnya di bidang kefarmasian, harus mematuhi standar pelayanan kefarmasian yang ditetapkan. Tujuan dari hal ini adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, memberikan kepastian hukum bagi tenaga kefarmasian, dan melindungi pasien serta masyarakat dari penggunaan obat yang tidak rasional, dengan tujuan menjaga keselamatan pasien (Yuniar & Handayani, 2016). Standar pelayanan kefarmasian ialah sebuah referensi yang digunakan untuk panduan bagi tenaga kefarmasian dalam memberikan pelayanan dibidang kefarmasian. Pelayanan dibidang kefarmasian merupakan jenis pelayanan yang secara langsung diberikan oleh tenaga dibidang kefarmasian kepada pasien, yang melibatkan sediaan farmasi. Tujuan dari pelayanan ini adalah mampu mencapai hasil yang jelas dan meningkatkan kualitas hidup serta mutu kehidupan pasien (Tuwongena et al., 2021).

Kepuasan adalah hasil dari evaluasi yang dilakukan oleh pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Hal ini mencakup segala pengalaman dan layanan yang diterima oleh pasien selama interaksi dengan tenaga kefarmasian. Kepuasan juga dapat dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan pasien dengan kinerja yang sebenarnya. Dengan demikian, tingkat kepuasan pasien dapat dilihat sebagai fungsi dari kinerja yang diberikan oleh tenaga kefarmasian dan harapan yang dimiliki oleh pasien terhadap pelayanan tersebut (Abdullah dan Tantri, 2015). Komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) adalah bentuk layanan yang diberikan kepada pasien dengan tujuan untuk memberikan informasi yang tepat dan mengedukasi mereka tentang penggunaan obat. Pelayanan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan penggunaan obat atau medication error. Dengan memberikan komunikasi yang efektif, informasi yang jelas, dan edukasi yang tepat, diharapkan pasien akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang penggunaan obat dan dapat menghindari kesalahan yang mungkin terjadi) (Glantaria, Y., Arie, 2018). Obat merupakan suatu zat atau bahan-bahan yang berguna dalam menetapkan diagnosa, mencegah, mengurangi, menghilangkan, menyembuhkan penyakit atau gejala penyakit, luka atau kelainan fisik dan rohani pada manusia atau hewan, termasuk mempercantik tubuh atau bagian tubuh manusia (Nuryati, 2017).

Sebagai seorang farmasis, memiliki tanggung jawab terhadap keselamatan pasien ialah suatu hal yang penting. Salah satu metode untuk memastikan penggunaan obat yang benar oleh pasien adalah dengan menyampaikan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE). Ini menjadi kewajiban seorang farmasis, baik jika diminta oleh pasien maupun jika tidak, untuk secara proaktif memberikan KIE mengenai obat yang dibeli. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan rasa keamanan kepada pasien dalam hal penggunaan obat yang akan mereka konsumsi. Melakukan ini sangat penting sebagai langkah dalam meningkatkan pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) guna mencapai kepuasan optimal. Oleh karena itu, apotek diharapkan untuk terus berupaya menjaga kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan KIE. Dengan menciptakan mutu layanan yang baik, diharapkan bisa meningkatkan perasaan puas dari pasien. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dimaksud mencakup responsif (responsiveness), handal (reliability), memberikan jaminan (assurance), peduli (empathy), dan memiliki bukti fisik yang nyata (tangible) (Jayanti, 2016). Mayoritas dari



penelitian mengenai pelayanan obat KIE tanpa resep yang diberikan oleh tenaga farmasi di Apotek menunjukkan kecenderungan kurang efektif. Pelayanan yang diberikan cenderung hanya berfokus pada komunikasi yang ramah terhadap pasien. menunjukkan adanya kecenderungan kurang efektif. Fokus utama pelayanan tersebut hanya berpusat pada komunikasi yang ramah terhadap pasien.

Berdasarkan penelitian terdahulu item-item penilaian pelayanan KIE telah menghasilkan berbagai persentase yang berbeda. Item pertama, yaitu keramahan dalam berkomunikasi, mendapatkan persentase tertinggi sebesar 99,7%. Item kedua, yaitu kejelasan dalam berkomunikasi, memiliki persentase 85,2%. Item ketiga, yang melibatkan penyampaian nama obat, juga mendapatkan persentase yang sama, yaitu 85,2%. Namun, terdapat beberapa item dengan persentase penilaian yang rendah. Item keempat, yaitu informasi mengenai indikasi obat, hanya mendapatkan persentase 0,3%. Item kelima, yang berkaitan dengan informasi aturan pakai obat, juga mendapatkan persentase yang sama, yaitu 0,3%. Item keenam, tentang informasi dosis obat, memiliki persentase 1,7%. Item-item lainnya, seperti informasi penyimpanan obat, informasi mengenai efek samping obat, dan edukasi mengenai durasi penggunaan obat, semuanya mendapatkan persentase 0%. Untuk itu peneliti ingin melakukan studi penelitian terhadap evaluasi pemberian KIE obat terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Nusa Cendana Jatirogo.

KAJIAN PUSTAKA

Komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) adalah bentuk layanan yang diberikan kepada pasien dengan tujuan untuk memberikan informasi yang tepat dan mengedukasi mereka tentang penggunaan obat. Pelayanan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya kesalahan penggunaan obat atau medication error. Dengan memberikan komunikasi yang efektif, informasi yang jelas, dan edukasi yang tepat, diharapkan pasien akan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang penggunaan obat dan dapat menghindari kesalahan yang mungkin terjadi) (Glantaria, Y., Arie, 2018).

Obat merupakan suatu zat atau bahan-bahan yang berguna dalam menetapkan diagnosa, mencegah, mengurangi, menghilangkan, menyembuhkan penyakit atau gejala penyakit, luka atau kelainan fisik dan rohani pada manusia atau hewan, termasuk mempercantik tubuh atau bagian tubuh manusia (Nuryati, 2017).

Kepuasan adalah hasil dari evaluasi yang dilakukan oleh pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang diberikan. Hal ini mencakup segala pengalaman dan layanan yang diterima oleh pasien selama interaksi dengan tenaga kefarmasian. Kepuasan juga dapat dipengaruhi oleh perbandingan antara harapan pasien dengan kinerja yang sebenarnya. Dengan demikian, tingkat kepuasan pasien dapat dilihat sebagai fungsi dari kinerja yang diberikan oleh tenaga kefarmasian dan harapan yang dimiliki oleh pasien terhadap pelayanan tersebut (Abdullah dan Tantri, 2015).

METODE

Penelitian ini dilakukan pada bulan April hingga Mei Tahun 2023 dengan menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan alat berupa kuesioner yang langsung di isi oleh responden. Variabel terikat (dependent variable) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017). Variabel terikat nilai-nilainya bergantung pada variabel lain dan simbolkan dengan huruf Y. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan konsumen. Variabel bebas (independent variable) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab terjadinya perubahan atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2017). Variabel bebas sering disimbolkan dengan huruf X. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Pemberian KIE obat oleh petugas apotek



Desain penelitian ini menggunakan desain observasional deskriptif, Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung di Apotek Nusa Cendana Jatirogo. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik accidental samplin, Jumlah total keseluruhan sampel diperoleh 100 responden. Dengan beberapa kriteria inklusi dan eksklusi sebagai berikut:

Kriteria inklusi, meliputi:

1. Pengunjung yang erjenis kelamin laki-laki dan perempuan
2. Pengunjung yang bersedia mengisi kuesioner
3. Pengunjung yang mendapatkan pelayanan kefarmasian
4. Pengunjung yang berusia lebih dari 17-55 tshun, karena dianggap sudah bisa memberikan penilaian yang objektif

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan daftar pertanyaan dalam bentuk tes untuk memperoleh informasi dari responden yang telah teruji validitas dan reabilitasnya untuk digunakan sebagai alat ukur. Analisis data ini menggunakan alat berupa kuesioner kemudian diolah dan diuji menggunakan aplikasi SPSS, dan menggunakan Microsoft Excel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Apotek Nusa Cendana Jatirogo tahun 2023, dalam pelayanan kepada konsumen menerapkan KIE terfokus pada pelayanan ramah terhadap konsumen, obat yang dibeli oleh konsumen, berdasarkan penelitian terdahulu yang berjudul Evaluasi Pemberian Komunikasi Obat Tanpa Resep, hasilnya adalah petugas apotek hanya terfokus pada sikap ramah kepada konsumen, untuk bagian pemberian KIE tidak ada diterapkan. Hasil dari penelitian evaluasi pemberian KIE obat terhadap tingkat kepuasan konsumen di Apotek Nusa Cendana Jatirogo, didapatkan hasil data yang telah diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian validitas ini dilakukan dengan maksud untuk mengevaluasi sejauh mana kuesioner yang digunakan valid dalam mengukur variabel-variabel yang terkait. Dari 20 pernyataan yang ada dalam kuesioner semua item sudah diuji dengan SPSS dengan hasil valid yaitu nilai r hitung lebih besar dariada r tabel (0.196). dan untuk uji reliabilitas mendapatkan hasil bahwa variabel akan dianggap reliabel jika nilainya $>0,60$, sedangkan jika nilainya lebih kecil, maka variabel tersebut tidak dapat dianggap reliabel (Ghozali, 2005). Untuk hasil uji relabilitas dari lima parameter menunjukkan hasil sudah reliabel karena nilai crobanch alfa hitung lebih besar daripada nilai tabel. Terciptanya kualitas layanan tentunya menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan.

Untuk mengukur kepuasan konsumen, menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan sebanyak 20, dengan skor nilai sangat puas 5, puas 4, vukup puas 3, tidak puas 2, sangat tidak puas 1. Dan dalam pernyataan terdapat 5 indikator diantaranya adalah sebagai berikut:

Parameter pertama dalam penelitian ini adalah berdasarkan parameter Bukti Langsung (Reliability). Di bawah ini merupakan tabel distribusi jumah responden yang menjawab pernyataan dalam parameter Bukti Langsung adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Bukti Langsung

Jawaban	Pernyataan		
	1	2	3
Sangat Puas	50	50	56
Puas	45	50	44
Cukup Puas	0	0	0



Tidak Puas	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel di atas menunjukkan bahwa sebanyak 100 responden yang menjawab kuesioner yang ada pada indikator berdasarkan Bukti Langsung (Tangible) mendapatkan hasil sebagai berikut: Responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban “sangat puas” adalah sebagai berikut: pernyataan nomor 1 sebanyak 55 orang, pernyataan nomor 2 sebanyak 50 orang, pernyataan nomor 3 sebanyak 56 orang. Responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban “puas” adalah sebagai berikut: pernyataan nomor 1 sebanyak 45 orang, pernyataan nomor 2 sebanyak 50 orang, pernyataan nomor 3 sebanyak 44 orang, sedangkan untuk jawaban cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas, responden tidak memberikan jawabannya.

Parameter kedua dalam penelitian ini adalah berdasarkan parameter Keandalan (Reliability). Di bawah ini merupakan tabel distribusi jumlah responden yang menjawab pernyataan dalam parameter Keandalan (Reliability) adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Keandalan

Jawaban	Pernyataan						
	4	5	6	7	8	9	10
SP	22	26	33	38	24	24	38
P	74	68	57	49	69	69	53
CP	4	6	10	13	7	7	9
TP	0	0	0	0	0	0	0
STP	0	0	0	0	0	0	0

Sumber: Data Primer, 2023

Responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban “sangat puas” adalah sebagai berikut: pernyataan nomor 4 sebanyak 22 orang, pernyataan nomor 5 ada 26 orang, nomor 6 ada 33 orang, nomor 7 sebanyak 38 orang, nomor 8 sebanyak 24 orang, nomor 9 sebanyak 24 orang dan nomor 10 sebanyak 38 orang. Responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban “puas” adalah sebagai berikut: pernyataan nomor 4 sebanyak 74 orang, nomor 5 ada 68 orang, nomor 6 ada 57 orang, pernyataan nomor 7 sebanyak 49 orang, pernyataan nomor 8 sebanyak 69 orang, pernyataan nomor 9 sebanyak 69 orang dan pernyataan nomor 10 sebanyak 53 orang. Responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban “cukup puas” adalah sebagai berikut: pernyataan nomor 4 sebanyak 4 orang, pernyataan nomor 5 sebanyak 6 orang, pernyataan nomor 6 sebanyak 10 orang, pernyataan nomor 7 sebanyak 13 orang, pernyataan nomor 8 sebanyak 7 orang, pernyataan nomor 9 sebanyak 7 orang dan pernyataan nomor 10 ada 9 orang. Sedangkan untuk jawaban “tidak puas” dan “sangat tidak puas” responden tidak memberikan jawabannya.

Parameter ketiga dalam penelitian ini adalah berdasarkan parameter Ketanggapan (Responsiveness) . Di bawah ini merupakan tabel distribusi jumlah responden yang menjawab pernyataan dalam parameter Ketanggapan (Responsiveness) adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Ketanggapan

Jawaban	Pernyataan		
	11	12	13
Sangat Puas	10	7	10
Puas	67	66	61
Cukup Puas	23	27	29



Tidak Puas	0	0	0
SangatTidak Puas	0	0	0

Sumber: Data Primer, 2023

Responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban “sangat puas” adalah sebagai berikut: pernyataan nomor 11 sebanyak 10 orang, pernyataan nomor 12 sebanyak 7 orang, pernyataan nomor 13 sebanyak 10 orang. Responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban “puas” adalah sebagai berikut: pernyataan nomor 11 sebanyak 67 orang, pernyataan nomor 12 sebanyak 66 orang, pernyataan nomor 13 sebanyak 61 orang, responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban “cukup puas” adalah sebagai berikut: pernyataan nomor 11 sebanyak 23 orang, pernyataan nomor 12 sebanyak 27 orang, dan pernyataan nomor 13 sebanyak 29 orang. Sedangkan untuk pernyataan dengan jawaban “tidak puas” dan “sangat tidak puas”, responden tidak memberikan jawabannya.

Parameter keempat dalam penelitian ini adalah berdasarkan parameter Jaminan (Assurance). Di bawah ini merupakan tabel distribusi jumlah responden yang menjawab pernyataan dalam parameter Jaminan (Assurance) adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Jaminan

Jawaban	Pernyataan			
	14	15	16	17
Sangat Puas	22	22	18	20
Puas	68	57	74	57
Cukup Puas	10	21	8	23
Tidak Puas	0	0	0	0
SangatTidak Puas	0	0	0	0

Sumber: Data Primer, 2023

Responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban “sangat puas” adalah sebagai berikut: pernyataan nomor 14 sebanyak 22 orang, pernyataan nomor 15 sebanyak 22 orang, pernyataan nomor 16 sebanyak 18 orang dan pernyataan nomor 17 sebanyak 20 orang. Responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban “puas” adalah sebagai berikut: pernyataan nomor 14 sebanyak 68 orang, pernyataan nomor 15 sebanyak 57 orang, pernyataan nomor 16 sebanyak 74 orang dan pernyataan nomor 17 sebanyak 57 orang, responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban “cukup puas” adalah sebagai berikut: pernyataan nomor 14 sebanyak 10 orang, pernyataan nomor 15 sebanyak 21 orang, dan pernyataan nomor 16 sebanyak 8 orang dan pernyataan nomor 17 sebanyak 23 orang. Sedangkan untuk pernyataan dengan jawaban “tidak puas” dan “sangat tidak puas”, responden tidak memberikan jawabannya

Parameter kelima dalam penelitian ini adalah berdasarkan parameter Kepedulian (Emphaty). Di bawah ini merupakan tabel distribusi jumlah responden yang menjawab pernyataan dalam parameter Kepedulian (Emphaty) adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Jumlah Responden Berdasarkan Kepedulian

Jawaban	Pernyataan		
	18	19	20
Sangat Puas	59	58	60
Puas	41	42	40
Cukup Puas	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0
SangatTidak Puas	0	0	0

Sumber: Data Primer, 2023



Responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban “sangat puas” adalah sebagai berikut: pernyataan nomor 18 sebanyak 59 orang, pernyataan nomor 19 sebanyak 58 orang, pernyataan nomor 20 sebanyak 60 orang. Responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban “puas” adalah sebagai berikut: pernyataan nomor 18 sebanyak 41 orang, pernyataan nomor 19 sebanyak 42 orang, pernyataan nomor 20 sebanyak 40 orang. Sedangkan responden yang menjawab pernyataan dengan jawaban “cukup puas”, “tidak puas” dan “sangat tidak puas”, responden tidak memberikan jawabannya.

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pemberian KIE

Jawaban	Jumlah
Sangat Puas	72
Puas	28
Cukup Puas	0
Tidak Puas	0
Sangat Tidak Puas	0

Sumber: Data Primer, 2023

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan hasil sebagai berikut, konsumen dengan kepuasan “sangat puas” sebanyak 72 orang (72%), sedangkan konsumen dengan kepuasan “puas” sebanyak 28 orang (28%) dan untuk konsumen dan untuk tingkat kepuasan “cukup puas”, “tidak puas”, “sangat tidak puas” konsumen tidak memberikan jawaban. Di bawah ini merupakan diagram tingkat kepuasan konsumen di Apotek Nusa Cendana Jatirogo Tahun 2023.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Apotek Nusa Cendana Jatirogo pada bulan April-Mei Tahun 2023 didapatkan kesimpulan yaitu, tingkat kepuasan konsumen setelah diberikan KIE obat oleh petugas apotek di Apotek Nusa Cendana Jatirogo yang diukur dengan skala likert dengan menggunakan metode kuesioner yang diberikan kepada konsumen yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 100 responden didapatkan kesimpulan bahwa jawaban yang diambil dari hasil pengisian kuesioner oleh konsumen akumulasi jawaban paling banyak adalah sangat puas dengan frekuensi sebanyak 72 responden yang menjawab sangat puas (72%).

Saran

1. Untuk meningkatkan pelayanan di Apotek Nusa Cendana Jatirogo, perlu dilakukan pemberian Komunikasi, Informasi dan Edukasi (KIE) Obat kepada konsumen, sehingga menciptakan rasa puas dan nyaman setelah membeli obat di apotek
2. Menerapkan komunikasi yang baik kepada konsumen dengan menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami sehingga konsumen dapat memahami penjelasan dari petugas apotek.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah dan Tantri. (2015). Manajemen Pemasaran. 2.
- Arifiyanti, A. L. dan Djamiludin, R. (2017). Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surabaya. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 3, 1.
- Atta NS., D. (2016). Kekuatan Pembuktian Rekam Medis Konvensional dan Elektronik. *Magister Hukum Kesehatan.*, Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
- Depkes RI Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47. (2016). Fasilitas Pelayanan Kesehatan. Departemen Kesehatan Republik Indonesia.



- Glantaria, Y., Arie, B. (2018). Evaluasi Pelayanan KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) Obat di Apotek Shen Jaya Donomulyo. Akademi Farmasi Putra Indonesia Malang, March, 1–10.
- Jayanti, N. D. (2016). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Untuk, 1–97.
- Nuryati. (2017). Farmakologi. Jakarta: Kementrian Kesehatan Republik Indonesia.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tuwongena, B. M., Karauwan, F. A., Lumy, D. R., & Saroinsong, Y. F. (2021). Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Di Kecamatan Tobelo Kota Kabupaten Halmahera Utara. Biofarmasetikal Tropis, 4(2), 15–24. <https://doi.org/10.55724/j.biofar.trop.v4i2.340>
- Yuniar, Y., & Handayani, R. S. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. Jurnal Kefarmasian Indonesia, 6(1), 39–48. <https://doi.org/10.22435/jki.v6i1.5468.39-48>