

TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI DAN EDUKASI (KIE) OBAT SWAMEDIKASI DI APOTEK HAFSHAWATY

Nur Khalishah¹

¹Universitas Hafshawaty Zainul Hasan

Email: nurkhalishah0412@gmail.com

ABSTRAK

Swamedikasi adalah perilaku di mana individu memilih dan menggunakan obat-obatan secara mandiri untuk mengatasi gejala ringan tanpa resep dokter. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE obat swamedikasi di Apotek Hafshawaty dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Metode desain (*cross-sectional*), 80 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling* dari populasi 100 responden pada bulan Mei 2025. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner yang mencakup data demografis (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan) serta indikator kepuasan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Hasil analisis memperlihatkan bahwa secara umum pasien merasa “Puas” hingga “Sangat Puas” terhadap pelayanan KIE. Analisis statistik menunjukkan bahwa umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, dan pendapatan pasien berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan ($p < 0,05$). Diharapkan penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan farmasi klinik dan komunitas, serta menjadi pijakan kajian lanjutan terkait optimalisasi pelayanan KIE. Apotek Hafshawaty dapat memanfaatkan hasil penelitian ini untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien dalam praktik swamedikasi.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, KIE, Pelayanan Apotek, SERVQUAL, Swamedikasi.

ABSTRACT

Self-medication is a behavior in which individuals choose and use medicines independently to treat mild symptoms without a doctor's prescription. This study aims to analyze the level of patient satisfaction with self-medication IEC services at Hafshawaty Pharmacy and the factors that influence it. Design method (cross-sectional), 80 respondents were selected through purposive sampling technique from a population of 100 respondents in May 2025. The instrument used is a questionnaire which includes demographic data (age, gender, education, occupation, and income) and satisfaction indicators based on the five dimensions of SERVQUAL. The analysis showed that patients were generally “Satisfied” to “Very Satisfied” with the IEC service. Statistical analysis showed that age, gender, education level, type of employment, and income of patients had a significant effect on the level of satisfaction ($p < 0.05$). It is hoped that this research will make an important contribution to the development of clinical and community pharmacy, and become the basis for further studies related to optimizing IEC services. Hafshawaty Pharmacy can utilize the results of this study to evaluate and improve service quality, so as to meet the needs and expectations of patients in self-medication practices.

Keywords: *IEC, Patient Satisfaction, Pharmacy Services, SELF-Medication, SERVQUAL.*

PENDAHULUAN

Dewasa ini banyak sekali pengobatan dengan swamedikasi. Swamedikasi (pengobatan sendiri) merupakan upaya individu dengan memilih dan menggunakan obat-obatan untuk mengobati gejala yang dikenali sendiri atau penyakit ringan. Penyakit ringan yang sering dialami masyarakat, seperti demam, nyeri, sakit kepala, batuk, influenza, sakit maag, cacingan, diare, penyakit kulit, dan lain sebagainya (Pokhrel, 2024).

Data BPS pada tahun 2020 menunjukkan bahwa 72,19% penduduk Indonesia melakukan swamedikasi (Sulistyaningrum *et al.*, 2022). Berdasarkan indikator kesehatan dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2021 sebanyak 84,23% masyarakat Indonesia melakukan swamedikasi (Oktaviani, 2024).

Swamedikasi yang dilakukan dengan tepat dan benar dapat memberikan sumbangan yang besar bagi pemerintah terutama dalam pemeliharaan kesehatan secara nasional (Manihuruk *et al.*, 2024). Menurut *World Health Organization* (WHO) obat dikatakan rasional bila pasien menerima obat yang sesuai dengan kebutuhan klinis, sesuai dengan dosis, periode waktu yang adekuat, dan harga yang terjangkau. Kriteria lainnya mencakup ketepatan indikasi, kesesuaian dosis, keberadaan atau ketiadaan kontraindikasi, potensi efek samping dan interaksi obat, serta ada atau tidaknya polifarmasi (Kuswinarti *et al.*, 2022).

Swamedikasi yang tidak tepat akan menimbulkan masalah kesehatan akibat salah menggunakan obat, efek pengobatan tidak tercapai, timbul efek samping yang tidak diinginkan, penyebab timbul penyakit baru, dan kelebihan pemakaian obat atau overdosis (Aswad, 2019).

Pemilihan Apotek Hafshawaty yang berlokasi di Jalan Raya Condong, Desa Kapasan, Kecamatan Pajajaran, Kabupaten Probolinggo, sebagai lokasi penelitian dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi Obat Swamedikasi di Apotek Hafshawaty" didasarkan pada beberapa pertimbangan. Apotek ini memiliki jumlah kunjungan pasien yang tinggi, terutama dalam pelayanan obat swamedikasi, sehingga dinilai representatif untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan komunikasi, informasi, dan edukasi (KIE) yang diberikan oleh tenaga farmasi. Lokasinya yang strategis juga memudahkan akses bagi peneliti dalam proses pengumpulan data. Dengan

pertimbangan-pertimbangan tersebut, Apotek Hafshawaty dinilai layak dan relevan sebagai tempat penelitian.

Salah satu peran apoteker adalah menjamin bahwa pasien menerima obat dan pengobatan dengan baik, aman, dan efektif sesuai dengan tujuan terapi (Pratiwi *et al.*, 2020) serta bertanggung jawab atas tindakan-tindakan kefarmasian (Supryadi *et al.*, 2023). Salah satu metode untuk memastikan penggunaan obat yang benar oleh pasien yaitu dengan menyampaikan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE). KIE diberikan dengan tujuan mencegah kekeliruan dalam penggunaan obat serta meningkatkan tingkat keberhasilan pengobatan. KIE yang baik akan memberikan kepuasan pada pasien (Soraya *et al.*, 2022).

Kepuasan adalah perasaan yang dialami konsumen setelah menilai dan membandingkan kualitas layanan yang diterima dengan ekspektasi mereka (Akhmad *et al.*, 2019). Hal ini mencakup segala pengalaman dan layanan yang diterima oleh pasien selama berinteraksi dengan tenaga kefarmasian. Faktor penentu tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen juga dipengaruhi oleh karakteristik konsumen tersebut yang merupakan kekhasan seseorang yang membedakan seorang yang satu dengan yang lain. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik demografis seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan (Pantoloan *et al.*, 2024). Ada 5 faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu kualitas produk, harga, kualitas layanan, faktor emosional dan biaya (Anam, 2021).

Berdasarkan penelitian terdahulu item-item penilaian pelayanan KIE telah menghasilkan berbagai persentase yang berbeda, yaitu keramahan dalam berkomunikasi sebesar 99,7%, kejelasan dalam berkomunikasi 85,2%, penyampaian nama obat 85,2%. Namun, terdapat beberapa item dengan persentase penilaian yang rendah. Yaitu informasi mengenai indikasi obat hanya mendapatkan persentase 0,3%, informasi aturan pakai obat juga 0,3%, informasi dosis obat 1,7%. Untuk yang 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 swamedikasi dengan tingkat kepuasan konsumen (Maf'ula *et al.*, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) dalam penggunaan obat swamedikasi di Apotek Hafshawaty serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut. Penelitian ini diharapkan penelitian ini diharapkan memperkaya literatur farmasi komunitas dan menjadi acuan bagi studi selanjutnya Praktisnya, temuan ini berpotensi menjadi bahan

pertimbangan bagi institusi dalam meningkatkan kualitas layanan serta mendorong profesionalisme di bidang kefarmasian klinik. Bagi peneliti, penelitian ini memberikan kesempatan untuk mengasah keterampilan ilmiah dan metodologis. Sementara itu, Apotek Hafshawaty dapat menggunakan hasil penelitian sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan, terutama dari sisi komunikasi dan edukasi obat. Secara keseluruhan, penelitian ini menghubungkan teori dan praktik dalam penyusunan strategi layanan farmasi yang lebih responsif dan berpusat pada pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan desain cross-sectional, bertujuan memberikan gambaran sistematis dan faktual mengenai kepuasan pasien tanpa manipulasi variabel atau pengujian hubungan sebab-akibat. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang menerima pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) untuk obat swamedikasi di Apotek Hafshawaty pada bulan Mei 2025. Sampel terdiri dari 80 responden yang dipilih secara purposive sampling, yakni menggunakan karakteristik khusus pasien sebagai dasar pemilihan, lalu dihitung menggunakan rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel yang cukup representatif. Kriteria inklusi mencakup pasien usia 17–65 tahun, mampu berkomunikasi, membeli obat secara swamedikasi, dan bersedia berpartisipasi, sedangkan pasien yang berusia di luar rentang, berkebutuhan khusus komunikasi, membeli obat dengan resep, atau tidak bersedia, dikecualikan.

Analisis variabel melibatkan variabel independen, seperti karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan) dan kualitas layanan berdasarkan dimensi SERVQUAL (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles), serta variabel dependen yaitu tingkat kepuasan pasien. Data diolah melalui tahapan editing, coding, scoring, dan tabulasi untuk menghasilkan tabel dan diagram yang menggambarkan indikator kepuasan. Skor dihitung menggunakan skala ordinal 1–4 dan dijadikan indeks persentase, sedangkan hubungan antar variabel diuji menggunakan chi-square yang dianalisis via SPSS. Penelitian ini telah mendapatkan persetujuan etik dari Komite Etik Penelitian Universitas Hafshawaty Zainul Hasan. Prinsip kerahasiaan data dan hak partisipan dijamin sepenuhnya sesuai dengan standar etika penelitian kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Umum

Data umum penelitian ini meliputi karakteristik responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini Yang Datang Membeli Obat Swamedikasi di Apotek Hafshawaty

Usia	Frekuensi (F)	Persentase (%)
17-25 tahun	25	31,3%
26-35 tahun	33	41,3%
36-45 tahun	6	7,5%
46-55 tahun	4	5,0%
56-55 tahun	12	15,0%
Total	80	100,0%

Sumber: data primer

Hasil dari Tabel 1 menunjukkan bahwa mayoritas responden berada dalam rentang usia 26-35 tahun, yaitu sebanyak 33 orang (41,3%).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Yang Datang Membeli Obat Swamedikasi di Apotek Hafshawaty

Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Persentase (%)
Laki-laki	34	42,5%
Perempuan	46	57,5%
Total	80	100,0%

Sumber: data primer

Hasil dari Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, yaitu sebanyak 46 orang (57,5%).

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Yang Datang Membeli Obat Swamedikasi di Apotek Hafshawaty

Pendidikan	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Tidak tamat SD	4	5,0%
SD	12	15%
SMP	14	17,5%
SMA	28	35,0%
Perguruan Tinggi	22	27,5%
Total	80	100,0%

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa sebagian responden memiliki tingkat pendidikan terakhir di jenjang Sekolah Menengah Atas (SMA), yaitu sebanyak 28 orang (35%).

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Yang Datang Membeli Obat Swamedikasi di Apotek Hafshawaty

Pekerjaan	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Tidak bekerja	18	22,5%
Pelajar/mahasiswa	12	15,0%
Pekerja sektor Kesehatan	2	2,5%
PNS/TNI/POLRI	2	2,5%
Pekerja swasta	8	10,0%
Wirausaha	14	17,5%
Lainnya	24	30,0%
Total	80	100,0%

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 4 diperoleh informasi bahwa sebagian responden memiliki jenis pekerjaan lain, yang meliputi petani, buruh pabrik, dan pekerjaan serupa dengan jumlah sebanyak 24 orang (30%).

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan

Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Yang Datang Membeli Obat Swamedikasi di Apotek Hafshawaty

Pendapatan	Frekuensi (F)	Presentase (%)
Tidak berpenghasilan	26	32,5%
< 1 juta	8	10,0%
1 juta-2 juta	26	32,5%
> 2 juta-3 juta	9	11,3%
> 3 juta-5 juta	7	8,8%
> 5 juta	4	5,0%
Total	80	100,0%

Sumber: data primer

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh informasi bahwa sebagian pasien yang melakukan swamedikasi di Apotek Hafshawaty termasuk dalam kelompok tanpa penghasilan atau berpenghasilan rendah (1-2 juta/bulan) dengan persentase (32,5%).

Data Khusus

Tabel 6 Hasil perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi Informasi Dan Edukasi (KIE) Obat Swamedikasi di Apotek Hafshawaty

Dimensi	Nilai Rata-rata (Bobot)	Indeks Kinerja (%)	Keterangan
Kehandalan (<i>Reliability</i>)	259	80,94	Puas
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	274	85,94	Sangat Puas

Jaminan (<i>Assurance</i>)	285	89,06	Sangat Puas
Empati (<i>Empathy</i>)	248	77,50	Puas
Aspek Fisik (<i>Tangible</i>)	290	90,63	Sangat Puas

Berdasarkan Tabel 6, seluruh dimensi pelayanan KIE obat swamedikasi di Apotek Hafshawaty memperoleh kategori “Sangat Puas”, dengan nilai indeks tertinggi pada dimensi Aspek Fisik (*Tangibles*) sebesar 90,63% dan nilai indeks terendah pada dimensi Empati (*Empathy*) sebesar 77,50%.

Analisa Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan KIE Obat Swamedikasi

Tabel 7 Hubungan Antara Karakteristik Pasien dengan Persepsi Keandalan (*Reliability*)

No	Karakteristik	Nilai Chi-Square	Df	Sig. (p-value)	Keterangan
1.	Umur	15,785	4	0,003	Signifikan
2.	Jenis Kelamin	80,000	1	0,000	Signifikan
3.	Pendidikan	15,785	4	0,003	Signifikan
4.	Pekerjaan	34,597	6	0,000	Signifikan
5.	Pendapatan	38,170	5	0,000	Signifikan

Berdasarkan hasil uji Chi-Square pada Tabel 7, seluruh variabel karakteristik pasien, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan memiliki nilai signifikansi (p-value) < 0,05.

Tabel 8 Hubungan Antara Karakteristik Pasien dengan Persepsi Ketanggapan (*Responsiveness*)

No	Karakteristik	Nilai Chi-Square	Df	Sig. (p-value)	Keterangan
1.	Umur	17,310	4	0,001	Signifikan
2.	Jenis Kelamin	60,819	1	0,000	Signifikan
3.	Pendidikan	17,310	4	0,002	Signifikan
4.	Pekerjaan	22,411	6	0,000	Signifikan

5.	Pendapatan	27,141	5	0,000	Signifikan
----	------------	--------	---	-------	------------

Berdasarkan hasil uji Chi-Square pada Tabel 8, seluruh variabel karakteristik pasien, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan memiliki nilai signifikansi (p-value) < 0,05.

Tabel 9 Hubungan Antara Karakteristik Pasien dengan Persepsi Jaminan (*Assurance*)

No	Karakteristik	Nilai Chi-Square	Df	Sig. (p-value)	Keterangan
1.	Umur	15,785	4	0,002	Signifikan
2.	Jenis Kelamin	80,000	1	0,000	Signifikan
3.	Pendidikan	15,785	4	0,003	Signifikan
4.	Pekerjaan	34,597	6	0,000	Signifikan
5.	Pendapatan	38,170	5	0,000	Signifikan

Berdasarkan hasil uji Chi-Square pada Tabel 9, seluruh variabel karakteristik pasien, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan memiliki nilai signifikansi (p-value) < 0,05.

Tabel 10 Hubungan Antara Karakteristik Pasien dengan Persepsi Empati (*Empathy*)

No	Karakteristik	Nilai Chi-Square	Df	Sig. (p-value)	Keterangan
1.	Umur	18,212	4	0,001	Signifikan
2.	Jenis Kelamin	50,942	1	0,000	Signifikan
3.	Pendidikan	18,212	4	0,001	Signifikan
4.	Pekerjaan	21,783	6	0,001	Signifikan
5.	Pendapatan	24,046	5	0,000	Signifikan

Berdasarkan hasil uji Chi-Square pada Tabel 10, seluruh variabel karakteristik pasien, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan memiliki nilai signifikansi (p-value) < 0,05.

**Tabel 11 Hubungan Antara Karakteristik Pasien dengan Persepsi Aspek Fisik
(Tangibles)**

No	Karakteristik	Nilai Chi-Square	Df	Sig. (p-value)	Keterangan
1.	Umur	17,310	4	0,000	Signifikan
2.	Jenis Kelamin	60,819	1	0,000	Signifikan
3.	Pendidikan	17,310	4	0,002	Signifikan
4.	Pekerjaan	22,411	6	0,001	Signifikan
5.	Pendapatan	27,141	5	0,000	Signifikan

Berdasarkan hasil uji Chi-Square pada Tabel 11, seluruh variabel karakteristik pasien, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan memiliki nilai signifikansi (p-value) < 0,05.

Pembahasan

Tabel demografi menunjukkan bahwa kelompok umur produktif usia 26–35 tahun mendominasi (41,3 %), disusul usia 17–25 tahun (31,3 %), sedangkan di atas 55 tahun hanya 15 %, yang kemungkinan lebih mengandalkan resep dokter menggarisbawahi perlunya edukasi swamedikasi yang lebih baik untuk lansia. Mayoritas responden adalah perempuan (57,5 %) menunjukkan peran aktif mereka dalam kesehatan keluarga sejalan dengan temuan yang menyebut perempuan lebih sering mengakses layanan kesehatan. Sebagian besar berpendidikan hingga SMA (35 %), menunjukkan korelasi antara pendidikan menengah dengan pengetahuan swamedikasi. Dari segi pekerjaan, mayoritas masuk kategori “Lainnya” (petani/buruh, 30 %), diikuti “Tidak bekerja” (22,5 %) dan “Wirausaha” (17,5 %); kelompok PNS/TNI/POLRI hanya 2,5 %, kemungkinan karena akses BPJS. Pendapatan rendah hingga menengah mendominasi 32,5 % tanpa penghasilan (pelajar/ibu rumah tangga) dan 32,5 % berpenghasilan 1–2 juta/bulan mendukung temuan bahwa swamedikasi sering dilakukan karena alasan ekonomi; hanya 5 % berpenghasilan di atas 5 juta, yang cenderung memilih konsultasi dokter.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) obat swamedikasi di Apotek Hafshawaty sangat tinggi pada berbagai dimensi layanan. Dimensi *tangibles* (aspek fisik) mencapai skor tertinggi

yaitu 90,65% (“Sangat Puas”), menunjukkan bahwa kebersihan dan penataan apotek, serta penampilan staf sangat memengaruhi kenyamanan pasien—temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan fasilitas fisik yang baik meningkatkan kepuasan pelayanan apotek. *Assurance* (jaminan) meraih 89,06%, mencerminkan kepercayaan dan profesionalisme petugas yang sangat kuat, lebih tinggi dibandingkan temuan setara di lokasi lain. *Responsiveness* (ketanggapan) juga luar biasa, yakni 85,94%, yang mendukung kepercayaan dan loyalitas pasien sebagaimana ditemukan dalam kajian lain tentang komunikasi efektif apoteker dan kepuasan. *Reliability* (kehandalan) mendapat skor 80,94%, menunjukkan bahwa informasi penting — seperti dosis dan efek samping — disampaikan dengan baik, meskipun penelitian sebelumnya menyoroti bahwa kelengkapan informasi seperti efek samping sering masih kurang. Di sisi lain, dimensi *empathy* (empati) yang berada di angka 77,5% relatif rendah dibanding aspek lainnya, mengindikasikan kebutuhan pelatihan komunikasi terapeutik lebih lanjut untuk meningkatkan pendekatan *patient-centered care*. Secara keseluruhan, temuan ini memperkaya literatur farmasi komunitas dengan bukti bahwa kombinasi kualitas fisik lingkungan, respons cepat, dan profesionalisme staf meningkatkan kepuasan pasien—dengan rekomendasi konkret berupa pelatihan lanjutan dalam komunikasi dan informasi obat sehingga pelayanan dapat semakin optimal dan berpusat pada pasien.

Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa semua karakteristik demografis usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, maupun pendapatan berkaitan signifikan ($p < 0,05$) dengan persepsi pasien terhadap lima dimensi layanan KIE obat swamedikasi (keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan aspek fisik), yang mengindikasikan bahwa latar belakang sosial ekonomi memengaruhi penilaian terhadap konsistensi informasi, respons pelayan, kepercayaan terhadap staf, perhatian personal, serta fasilitas apotek. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya di Indonesia dan Asia yang menegaskan bahwa variabel demografi merupakan prediktor penting dalam persepsi kualitas layanan kesehatan. Dengan demikian, penyedia layanan seperti Apotek Hafshawaty perlu menyesuaikan strategi komunikasi dan pelayanan agar lebih relevan dan efektif untuk setiap kelompok demografis memperkuat pendekatan yang lebih personal dan demografis-sensitif demi meningkatkan kepuasan pasien secara merata.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE obat swamedikasi di Apotek Hafshawaty untuk nilai aspek fisik (*tangibles*) 90,63 % “sangat puas”, jaminan (*assurance*) 89,06 % “sangat puas”, ketanggapan (*responsiveness*) 85,94 % “Sangat Puas”, kehandalan (*reliability*) 80,94 % “puas”, dan empati (*empathy*) 77,50 % “puas”.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan KIE obat swamedikasi adalah umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan pendapatan. Kelima variabel karakteristik ini menunjukkan hubungan yang signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Pokhrel, S. (2024) ‘Gambaran Tingkat Pengetahuan Pasien Terhadap Penggunaan Obat Antasida Secara Swamedikasi’, *Ayan*, 15(1), pp. 37–48.
- Oktaviani, N. (2024) ‘Gambaran Tingkat Pengetahuan Masyarakat Tentang Swamedikasi Obat Analgesik Di Dusun Pondok Buak’, *Ganec Swara*, 18(2), p. 1029. Available at: <https://doi.org/10.35327/gara.v18i2.893>.
- Kuswinarti, K., Utami, N.V. and Sidqi, N.F. (2022) ‘Tingkat Pengetahuan dan Rasionalitas Penggunaan Obat Secara Swamedikasi pada Mahasiswa Fakultas Kedokteran Universitas Padjajaran’, *eJournal Kedokteran Indonesia*, 10(2), pp. 138–43. Available at: <https://doi.org/10.23886/ejki.10.147.138-43>.
- Aswad, et al (2019) ‘Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi oleh Ibu-Ibu di Kelurahan Tamansari Kota Bandung Self-medication Knowledge and Behavior by Mothers in Tamansari Village of Bandung’, *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains*, 1(2), pp. 107–113.
- Pratiwi, Y., Rahmawaty, A. and Islamiyati, R. (2020) ‘Peranan Apoteker Dalam Pemberian Swamedikasi Pada Pasien Bpjs’, *Jurnal Pengabdian Kesehatan*, 3(1), pp. 65–72. Available at: <https://doi.org/10.31596/jpk.v3i1.69>.
- Supryadi, A. and Oktaviani, N. (2023) ‘Tugas Dan Tanggung Jawab Hukum Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian Duties and Legal Responsibilities of Pharmacists in Pharmaceutical’, *Jurnal Ilmu Hukum*, 14, pp. 110–125. Available at: <http://journal.ummat.ac.id/index.php/jmk>.
- Soraya, N.N. et al. (2022) ‘Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi (Kie) Obat Oleh Tenaga Kefarmasian Di Apotek Nogosari Farma’, *Jurnal Farmasi Dan Kesehatan Indonesia*, 2(1), pp. 28–35. Available at: <https://doi.org/10.61179/jfki.v2i1.270>.

- Akhmad, A.D. *et al.* (2019) 'Tingkat Kepuasan Konsumen Apotek terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Kecamatan Sukarame', *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(kepuasan konsumen), pp. 86–98. Available at: ejournalmalahayati.ac.id > farmasi > article > download%0A.
- Manihuruk, A. *et al.* (2024) 'Swamedikasi Obat: Studi Kualitatif Pelaksanaan Pelayanan Swamedikasi di Apotek Kecamatan Doloksanggul, Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2023', *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), pp. 301–329.
- Pantoloan, P. *et al.* (2024) 'Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan (Sustainable Development Goals / SDGs)', 15, pp. 226–237.
- Anam, K. (2021) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Rental Mobil Mitra Transport) Suwitho Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya', *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, 10(9), pp. 1–15.
- Maf'ula, I., Zuhriyah, A. and Basith, A. (2023) 'Evaluasi Pemberian Komunikasi, Informasi Dan Edukasi (KIE) Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Di Apotek Nusa Cendana Jatirogo', *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 3(2), pp. 199–206. Available at: <https://doi.org/10.54957/jolas.v3i2.541>.