Studi Kualitatif tentang Persepsi dan Pengalaman Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di UPT Puskesmas Tomata, Kabupaten Morowali Utara

Darmayadi Danduru; Arlin Adam; Andi Alim
Program Studi Magister (S2) Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan,
Universitas Mega Buana Palopo
Email: *kinerjadarmayadi@gmail.com*

Abstrak

Pelayanan kefarmasian di tingkat puskesmas memiliki peran strategis dalam menunjang efektivitas pengobatan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan primer. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Tomata, Kabupaten Morowali Utara, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya dan harapan pasien terhadap layanan yang ideal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi fenomenologis, melibatkan informan yang dipilih secara purposive, yaitu pasien yang pernah menerima pelayanan kefarmasian di puskesmas tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipatif, dan catatan lapangan, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian umumnya positif, terutama terkait keramahan petugas, komunikasi yang mudah dipahami, dan penjelasan obat yang jelas. Namun, terdapat perbedaan pengalaman terkait kecepatan pelayanan, dan beberapa kendala terkait kenyamanan fasilitas serta akses ruang pelayanan. Faktor seperti tingkat pendidikan dan pengetahuan pasien berpengaruh terhadap pemahaman informasi obat, sementara aspek lingkungan sosial juga memengaruhi kenyamanan dalam menerima pelayanan. Harapan utama pasien terfokus pada peningkatan ketersediaan obat, terutama bagi peserta BPJS, agar tidak perlu membeli obat di luar fasilitas kesehatan. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan dalam manajemen logistik obat, penataan fasilitas, penguatan komunikasi edukatif oleh tenaga kefarmasian, serta upaya peningkatan literasi kesehatan masyarakat secara berkelanjutan.

***Kata Kunci**: pelayanan kefarmasian, persepsi pasien, pengalaman pasien, puskesmas, studi kualitatif.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan kefarmasian merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang tidak hanya mencakup penyediaan dan distribusi obat, tetapi juga pemberian informasi yang tepat, edukasi pasien, serta pemantauan penggunaan obat untuk menjamin keamanan, efektivitas, dan kepatuhan pengobatan. Dalam konteks pelayanan kesehatan primer seperti puskesmas, pelayanan kefarmasian memiliki peran strategis dalam mendukung keberhasilan terapi pasien dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Pratiwi 2024).

Di Indonesia, transformasi sistem pelayanan kefarmasian telah diarahkan untuk berorientasi pada *patient-centered care*, di mana apoteker diharapkan berperan aktif dalam komunikasi terapeutik, edukasi obat, serta pemberian informasi yang akurat dan mudah dipahami oleh pasien. Namun, implementasi pelayanan kefarmasian yang ideal di puskesmas, terutama di daerah terpencil atau perdesaan, masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satunya adalah keterbatasan sumber daya, beban kerja tenaga kesehatan, dan rendahnya literasi kesehatan masyarakat mengenai obat-obatan (Yunus et al. 2023).

UPT Puskesmas Tomata, yang terletak di Kabupaten Morowali Utara, Provinsi Sulawesi Tengah, menjadi salah satu pusat pelayanan kesehatan primer yang menjangkau masyarakat di wilayah pesisir dan pedalaman. Kualitas pelayanan kefarmasian di puskesmas ini memegang peranan penting dalam keberhasilan program pengobatan dan pelayanan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Namun, hingga kini masih terbatas informasi mengenai bagaimana pasien memaknai pelayanan kefarmasian yang mereka terima, baik dari sisi persepsi terhadap kualitas layanan maupun pengalaman aktual selama berinteraksi dengan petugas farmasi (Aswar 2019).

Pemahaman mendalam tentang persepsi dan pengalaman pasien sangat penting untuk mengevaluasi kualitas layanan kefarmasian secara holistik. Persepsi pasien mencerminkan penilaian subjektif terhadap aspek-aspek pelayanan seperti ketepatan informasi obat, kecepatan pelayanan resep, dan sikap tenaga farmasi. Sementara itu, pengalaman pasien memberikan gambaran nyata mengenai proses pelayanan yang dijalani, termasuk interaksi komunikasi, pemahaman terhadap informasi yang diberikan, serta kepuasan terhadap pelayanan resep dan ketersediaan obat (Handayany 2020).

Lebih jauh, persepsi dan pengalaman pasien tidak terbentuk dalam ruang hampa, tetapi dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti latar belakang pendidikan, tingkat pengetahuan tentang obat, budaya lokal, dan kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan (Laksono et al. 2024). Oleh karena itu, perlu dilakukan studi kualitatif yang menggali secara mendalam dinamika ini untuk memberikan pemahaman kontekstual yang utuh. Selain itu, mendengar harapan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang ideal dapat menjadi masukan berharga dalam merancang strategi peningkatan mutu layanan di tingkat puskesmas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Tomata, dengan fokus pada aspek kualitas pelayanan, komunikasi informasi obat, pelayanan resep, faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien, serta harapan pasien terhadap layanan yang ideal.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi fenomenologis. Pendekatan ini dipilih untuk menggali secara mendalam makna dari persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Tomata. Studi fenomenologis memungkinkan peneliti memahami secara subjektif bagaimana pasien memaknai interaksi mereka dengan pelayanan kefarmasian, khususnya dalam aspek komunikasi, informasi obat, pelayanan resep, serta harapan mereka terhadap layanan yang ideal.

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Puskesmas Tomata, yang berada di Kabupaten Morowali Utara, Provinsi Sulawesi Tengah. Lokasi ini dipilih secara purposif karena merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan primer yang menjangkau masyarakat di wilayah terpencil dan memiliki tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan kefarmasian. Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan pada bulan Maret hingga Juni tahun 2025.

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan teknik purposive sampling, yaitu mereka yang pernah menerima pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Tomata dan bersedia berbagi pengalaman secara terbuka. Kriteria inklusi informan meliputi pasien atau keluarga pasien yang telah menerima pelayanan kefarmasian minimal satu kali dalam enam bulan terakhir, berusia di atas 18 tahun, mampu berkomunikasi dengan baik dalam Bahasa Indonesia atau bahasa lokal, dan bersedia menjadi informan dengan menandatangani lembar persetujuan. Jumlah informan tidak

ditentukan secara pasti sejak awal, melainkan disesuaikan berdasarkan prinsip saturasi data, yaitu proses pengumpulan data dihentikan apabila informasi yang diperoleh sudah berulang dan tidak ada temuan baru.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan menggunakan panduan semi-terstruktur yang disusun berdasarkan rumusan masalah penelitian. Wawancara dilakukan secara tatap muka dan direkam dengan persetujuan informan. Selain wawancara, data juga diperoleh melalui observasi non-partisipatif terhadap proses pelayanan kefarmasian di puskesmas, serta pencatatan catatan lapangan (field notes) yang memperkaya pemahaman peneliti terhadap konteks sosial dan interaksi yang terjadi (Fitrah 2018).

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri (human instrument), yang berperan aktif dalam merancang panduan wawancara, melakukan interaksi langsung dengan informan, serta menafsirkan makna dari data yang diperoleh. Untuk mendukung pengumpulan data, peneliti juga menggunakan alat bantu seperti pedoman wawancara, alat perekam suara, dan buku catatan lapangan (Niam et al. 2024).

Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan analisis tematik (thematic analysis). Proses analisis mencakup tahapan transkripsi wawancara secara verbatim, membaca dan memahami keseluruhan data, mengkode data berdasarkan isu-isu utama yang muncul, mengelompokkan kode menjadi tema-tema utama, menafsirkan makna dari tema-tema tersebut dalam konteks persepsi dan pengalaman pasien, serta menyajikan hasil temuan secara deskriptif naratif (Nurhayati et al. 2024).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan mengombinasikan teknik wawancara, observasi, dan pencatatan lapangan. Selain itu, dilakukan member checking, yakni proses mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan guna memastikan kebenaran interpretasi data oleh peneliti (Susanto and Jailani 2023).

Penelitian ini dilaksanakan dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip etika penelitian. Identitas informan dijaga kerahasiaannya, dan setiap partisipasi dilakukan secara sukarela setelah informan menandatangani lembar persetujuan (informed consent). Peneliti juga akan mengurus izin pelaksanaan penelitian kepada instansi terkait serta memperoleh persetujuan etik dari komite etik penelitian kesehatan yang berwenang sebelum penelitian dilaksanakan.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian

Dari kutipan pernyataan informan Ny. M dan Tn. Y di bawa, dapat dimaknai bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Tomata cenderung positif. Informan menilai bahwa pelayanan yang diberikan sudah tergolong "bagus" dan "maksimal", yang menunjukkan adanya kepuasan terhadap kinerja tenaga kefarmasian. Persepsi ini muncul dari pengalaman langsung pasien dalam berinteraksi dengan petugas farmasi, baik dalam hal kecepatan pelayanan, keramahan petugas, maupun keterlibatan mereka dalam menjelaskan penggunaan obat. Sebagaimana ungkapan informan Ny. M dan Tn. Y berikut ini:

> ...*pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tomata saya nilai bagus*... (Ny. M, 02 Juni 2025)

> ...*pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tomata sudah baik, dengan petugas yang memberikan pelayanan secara maksimal*... (Tn. Y, 09 Juni 2025)

Makna mendalam dari persepsi ini tidak hanya sekadar apresiasi terhadap layanan teknis, tetapi juga mencerminkan adanya hubungan interpersonal yang baik antara petugas farmasi dan pasien. Ketika pasien menyebut pelayanan sebagai "bagus" atau "maksimal", hal tersebut mencerminkan adanya kepercayaan terhadap kompetensi petugas serta kenyamanan dalam menerima pelayanan.

Dalam konteks pelayanan kesehatan primer di wilayah terpencil seperti Tomata, persepsi positif semacam ini menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian mampu memenuhi ekspektasi masyarakat, meskipun dengan keterbatasan sumber daya.

Persepsi tersebut juga memperlihatkan bahwa pelayanan kefarmasian bukan hanya dinilai dari hasil akhir pemberian obat, tetapi juga dari proses interaksi yang bersifat manusiawi—keramahan, perhatian, dan kesediaan petugas untuk melayani secara optimal menjadi indikator penting dalam membentuk citra pelayanan yang baik di mata pasien. Hal ini menjadi refleksi penting bagi pengelola layanan kesehatan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada kebutuhan dan kenyamanan pasien (Wulandari 2024).

Berdasarkan pernyataan informan Ny. M dan Tn. Y, dapat dimaknai bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan kefarmasian sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku interpersonal tenaga farmasi, khususnya dalam hal keramahan dan sopan santun. Informan menyoroti bahwa petugas farmasi tidak hanya menjalankan tugas secara teknis, tetapi juga menampilkan sikap ramah dan menyenangkan, yang tercermin dalam ungkapan "tidak menunjukkan ekspresi yang menakutkan" dan "menyambut pasien dengan sopan". Sebagaimana ungkapan informan Ny. M dan Tn. Y berikut ini:

> ...*tenaga farmasi melayani dengan sangat ramah dan tidak menunjukkan ekspresi yang menakutkan*.... (Ny. M, 02 Juni 2025)

> ...*tenaga farmasi sangat ramah dan menyambut pasien dengan sopan*... (Tn. Y, 09 Juni 2025)

Makna yang lebih dalam dari persepsi ini menunjukkan bahwa pasien menilai pelayanan kefarmasian bukan semata-mata dari aspek profesionalitas teknis, tetapi juga dari kualitas interaksi manusiawi yang ditunjukkan oleh tenaga farmasi. Sikap ramah, tutur kata yang santun, serta ekspresi wajah yang bersahabat menjadi elemen penting dalam menciptakan rasa aman, nyaman, dan dihargai oleh pasien. Hal ini sangat penting di wilayah pelayanan primer seperti Puskesmas Tomata, di mana kedekatan sosial antara petugas dan masyarakat berperan besar dalam membentuk kepercayaan.

Persepsi positif ini mencerminkan keberhasilan tenaga kefarmasian dalam membangun relasi yang empatik dan komunikatif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan serta keinginan untuk kembali mengakses layanan kesehatan. Temuan ini juga menegaskan bahwa dimensi emosional dalam pelayanan kefarmasian sama pentingnya dengan dimensi teknis, dan dapat menjadi indikator keberhasilan mutu layanan dari sudut pandang pasien (Wulandari 2024).

Pernyataan informan menunjukkan adanya persepsi yang beragam terkait aspek kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan pemberian obat di UPT Puskesmas Tomata. Di satu sisi, terdapat pasien yang menilai bahwa kecepatan dan ketepatan pelayanan masih belum memenuhi harapan. Hal ini mengindikasikan bahwa ada pengalaman subjektif pasien yang merasakan keterlambatan atau ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan. Faktor seperti waktu tunggu, antrean yang panjang, atau kurangnya informasi mengenai proses pelayanan bisa memengaruhi persepsi negatif ini. Sebagaimana ungkapan informan Ny. M berikut ini:

> ...*kecepatan dan ketepatan dalam pemberian obat belum sesuai harapan*... (Ny. M, 02 Juni 2025)

Namun, di sisi lain, terdapat juga informan yang mengapresiasi kecepatan dan ketertiban pelayanan, dengan menyatakan bahwa petugas melayani secara cepat dan sesuai urutan penerimaan resep. Pandangan ini mencerminkan persepsi positif berdasarkan pengalaman yang efisien dan terorganisir selama proses pengambilan obat. Sebagaimana ungkapan informan Tn. Y berikut ini:

> ...*petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan sesuai dengan urutan penerimaan resep*... (Tn. Y, 09 Juni 2025)

Pemaknaan mendalam terhadap perbedaan persepsi ini menunjukkan bahwa penilaian pasien terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan sangat dipengaruhi oleh ekspektasi individu, kondisi saat menerima pelayanan, serta persepsi terhadap sistem antrean dan keterbukaan informasi. Dalam konteks pelayanan kefarmasian di puskesmas, kecepatan tidak hanya berarti singkatnya waktu tunggu, tetapi juga mencakup kejelasan prosedur, keteraturan proses pelayanan, serta konsistensi dalam pelaksanaan (Laksita, Rumintjap, and Wahyudi 2025).

Pernyataan informan Ny. M menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap fasilitas pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Tomata secara umum bernada positif, khususnya dalam hal kenyamanan. Hal ini mencerminkan bahwa secara keseluruhan pasien merasa cukup puas dengan kondisi fisik dan lingkungan tempat pelayanan obat, yang mungkin mencakup kebersihan ruangan, ketersediaan tempat duduk, serta suasana ruang tunggu yang kondusif. Sebagaimana ungkapan informan Ny. M berikut ini:

> *... fasilitas tempat pelayanan obat di puskesmas tergolong nyaman...* (Ny. M, 02 Juni 2025)

Namun, pemaknaan yang lebih mendalam terhadap pengalaman pasien juga mengungkap aspek-aspek kritis yang masih menjadi perhatian. Salah satu informan menyebutkan bahwa meskipun fasilitas tergolong nyaman, terdapat kendala dalam hal keterbatasan ruang. Ruang pelayanan yang menyatu antara ruang tunggu dan ruang penerimaan obat menciptakan kesan sempit dan bisa berdampak pada privasi serta efektivitas pelayanan. Selain itu, letak ruang pelayanan yang berada di sudut dan tidak mudah terlihat secara langsung menjadi hambatan dalam aksesibilitas, terutama bagi pasien baru atau pasien lanjut usia. Sebagaimana ungkapan informan Tn. Y berikut ini:

> *...fasilitas pelayanan obat tergolong nyaman, namun ruangannya sempit karena ruang tunggu digabung dengan ruang penerimaan obat, serta lokasi akses berada di sudut yang tidak terlihat secara langsung...* (Tn. Y, 09 Juni 2025)

Persepsi ini menunjukkan bahwa kenyamanan dalam pelayanan kefarmasian bukan semata-mata ditentukan oleh aspek fisik semata, tetapi juga oleh desain tata ruang, aksesibilitas, dan efisiensi alur layanan. Kenyamanan bersifat subjektif, dan dapat dipengaruhi oleh harapan pasien terhadap kemudahan, kejelasan proses, serta rasa aman dan terlayani dengan baik selama berada di ruang pelayanan (Yunus et al. 2023).

2. Pengalaman dalam Menerima Pelayanan Kefarmasian

Pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian merupakan salah satu indikator penting untuk menilai mutu layanan kesehatan secara holistik. Berdasarkan narasi dua informan, dapat dimaknai bahwa pengalaman mereka pada dasarnya cukup positif, terutama dalam hal sikap tenaga farmasi yang ramah serta penyampaian informasi obat yang jelas dan mudah dipahami. Hal ini menunjukkan adanya upaya dari pihak farmasi Puskesmas Tomata untuk memberikan layanan yang humanis dan edukatif, yang berperan penting dalam meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan. Sebagaimana ungkapan informan Tn. Y berikut ini:

> *...pengalaman terakhir saat mengambil obat di Puskesmas Tomata berkesan baik, dengan petugas yang ramah dan memberikan penjelasan obat secara jelas,,.* (Tn. Y, 09 Juni 2025)

Namun, pemaknaan lebih mendalam juga menunjukkan adanya dimensi emosional dan psikologis yang turut memengaruhi pengalaman pasien. Salah satu informan mengungkapkan rasa jenuh karena harus terlalu sering berobat. Hal ini mencerminkan bahwa frekuensi kunjungan yang tinggi, yang mungkin disebabkan oleh kondisi penyakit kronis atau terbatasnya efektivitas terapi, dapat menimbulkan kejenuhan dan bahkan kelelahan psikologis (Dewi and Puspawati 2022). Meski pelayanan farmasi dinilai baik, rasa bosan ini bisa menjadi hambatan tersendiri dalam proses

pemulihan pasien, khususnya dalam membangun motivasi untuk terus mengikuti terapi sesuai anjuran medis.

> *...pengalaman terakhir saat mengambil obat di Puskesmas Tomata berjalan dengan baik, namun pasien merasa bosan karena terlalu sering harus berobat...* (Ny. M, 02 Juni 2025)

Pengalaman pelayanan kefarmasian tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis tenaga farmasi, melainkan juga oleh konteks emosional dan kebutuhan psikososial pasien. Pelayanan yang ideal perlu mengintegrasikan pendekatan empatik yang mempertimbangkan latar belakang, kondisi kesehatan, dan perasaan pasien. Memberikan ruang dialog, menyampaikan empati terhadap beban penyakit, dan membangun hubungan yang suportif dapat menjadi strategi peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian yang berkelanjutan (Kamaruddin 2025).

Pengalaman pasien dalam menerima penjelasan terkait penggunaan obat mencerminkan kualitas komunikasi terapeutik antara tenaga farmasi dan pasien. Dari narasi informan, tergambar bahwa tenaga kefarmasian di UPT Puskesmas Tomata telah menjalankan fungsi edukatif secara optimal, dengan memberikan penjelasan yang jelas mengenai tata cara penggunaan obat. Penjelasan yang disampaikan secara baik dan mudah dipahami memberi kesan positif bagi pasien, dan berpotensi meningkatkan kepatuhan terhadap terapi yang dijalani. Sebagaimana ungkapan informan Ny. M berikut ini:

> *...saya menerima penjelasan mengenai penggunaan obat dengan baik...* (Ny. M, 02 Juni 2025)

Selain itu, adanya kesempatan bagi pasien untuk bertanya menunjukkan bahwa hubungan antara petugas farmasi dan pasien bersifat terbuka dan partisipatif. Ini merupakan aspek penting dalam pelayanan kefarmasian yang berorientasi pada pasien (patient-centered care), karena memberikan ruang bagi pasien untuk mengklarifikasi hal-hal yang belum dipahami serta memperkuat rasa percaya terhadap tenaga kesehatan (Nurjanah 2020). Praktik ini juga mencerminkan bahwa petugas tidak sekadar menjadi pemberi obat, tetapi juga berperan sebagai komunikator dan pendidik kesehatan. Sebagaimana ungkapan informan Tn. Y berikut ini:

> *...petugas memberikan penjelasan dengan baik mengenai penggunaan obat serta memberikan kesempatan kepada saya untuk bertanya...* (Tn. Y, 09 Juni 2025)

Pemberian informasi obat yang disertai dialog dua arah dapat memperkuat hubungan profesional yang empatik antara petugas farmasi dan pasien. Hal ini berdampak pada peningkatan literasi kesehatan pasien, memperkecil risiko kesalahan penggunaan obat, dan menciptakan pengalaman layanan yang lebih bermakna secara psikologis. Dengan kata lain, pengalaman positif pasien dalam memahami penggunaan obat menandakan keberhasilan pelayanan kefarmasian dalam aspek edukasi dan pemberdayaan pasien (Arindra 2024).

Pengalaman pasien dalam menerima pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Tomata menunjukkan bahwa komunikasi antara tenaga farmasi dan pasien telah dibangun dengan pendekatan yang humanis dan efektif. Informasi yang diberikan tidak hanya disampaikan secara satu arah, melainkan melalui proses komunikasi yang aktif dan berkesinambungan. Petugas farmasi secara konsisten membangun interaksi yang bersifat dialogis, yang membuat pasien merasa diperhatikan dan dilibatkan secara langsung dalam proses pelayanan. Sebagaimana ungkapan informan Ny. M dan Tn. Y berikut ini:

> *...petugas farmasi sering membangun komunikasi saat memberikan obat...* (Ny. M, 02 Juni 2025)
> *...petugas farmasi memberikan komunikasi yang baik dan mudah dipahami, tanpa menggunakan istilah kesehatan yang sulit dimengerti...* (Tn. Y, 09 Juni 2025)

Penggunaan bahasa yang mudah dipahami serta penghindaran terhadap istilah medis yang teknis menunjukkan adanya kesadaran dari tenaga kefarmasian terhadap perbedaan tingkat literasi kesehatan di kalangan pasien. Pendekatan ini memperlihatkan bahwa petugas farmasi memahami pentingnya menyederhanakan pesan kesehatan agar dapat diterima oleh semua kalangan, termasuk pasien dengan latar belakang pendidikan rendah (Elfattah 2024).

Komunikasi yang baik bukan hanya menjadi sarana untuk menyampaikan informasi obat, tetapi juga membangun kepercayaan, rasa aman, dan keterlibatan pasien dalam pengelolaan kesehatannya. Komunikasi yang terbuka dan mudah dipahami memperkuat hubungan interpersonal antara pasien dan tenaga farmasi, serta berkontribusi pada kepuasan dan kualitas layanan kesehatan secara keseluruhan. Dengan demikian, pengalaman komunikasi yang positif dalam pelayanan kefarmasian menjadi fondasi penting dalam mendukung praktik pelayanan kesehatan primer yang bermutu dan berorientasi pada kebutuhan pasien (Pieter 2017).

3. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi dan Pengalaman

Persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Tomata tidak hanya dibentuk oleh interaksi langsung dengan tenaga farmasi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal yang terjadi di lingkungan layanan. Pernyataan informan menunjukkan adanya perbedaan dalam sensitivitas terhadap situasi sekitar saat menerima pelayanan. Salah satu informan merasa bahwa pelayanan berlangsung nyaman tanpa gangguan, menandakan bahwa ia menilai kualitas layanan lebih berdasarkan sikap petugas dan proses pemberian obat secara personal. Sebaliknya, informan lain menyoroti gangguan dari pasien lain yang berbicara atau membuat keributan saat obat diserahkan, sebagai faktor yang memengaruhi kenyamanan. Sebagaimana ungkapan informan Ny. M dan Tn. Y berikut ini:

> ...*tidak ada hal yang mengganggu kenyamanan saat menerima pelayanan obat*... (Ny. M, 02 Juni 2025)

> ...*kenyamanan saat menerima pelayanan obat terganggu ketika pasien lain bercerita atau ribut saat petugas menyerahkan obat*... (Tn. Y, 09 Juni 2025)

Hal ini menunjukkan bahwa aspek lingkungan fisik dan sosial dalam ruang pelayanan memiliki pengaruh terhadap persepsi dan pengalaman pasien. Kenyamanan layanan tidak hanya ditentukan oleh petugas farmasi, tetapi juga dipengaruhi oleh tata kelola ruang tunggu, kontrol suasana, serta kemampuan fasilitas untuk menciptakan lingkungan yang tenang dan kondusif. Dalam konteks ini, pengalaman pelayanan menjadi fenomena multidimensional yang mencakup aspek interpersonal, psikologis, dan lingkungan (Handayany 2020).

Penyedia layanan kesehatan perlu memperhatikan tidak hanya kualitas interaksi pelayanan, tetapi juga menciptakan suasana pelayanan yang tertib dan mendukung kenyamanan emosional pasien. Lingkungan layanan yang terorganisasi dengan baik akan meningkatkan persepsi positif terhadap pelayanan, serta memperkuat kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan kesehatan primer yang ada (Laila 2024).

Pernyataan informan menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan dan tingkat pengetahuan menjadi faktor krusial yang memengaruhi bagaimana pasien memahami informasi yang diberikan oleh tenaga kefarmasian. Informan Ny. M menyoroti bahwa keterbatasan pengetahuan menyebabkan kesulitan dalam memahami penjelasan obat, bahkan sampai pada tingkat lupa jenis dan cara penggunaan obat. Sementara itu, informan Tn. Y menegaskan bahwa pendidikan membentuk kapasitas individu untuk menerima, mengolah, dan merespons informasi kesehatan secara lebih efektif, termasuk dalam konteks interaksi sosial di masyarakat. Sebagaimana ungkapan informan Ny. M dan Tn. Y berikut ini:

> ...*keterbatasan pengetahuan menyebabkan pasien kadang sulit memahami informasi obat yang diberikan, serta kadang lupa jenis obat dan cara penggunaannya*... (Ny. M, 02 Juni 2025)

...latar belakang pendidikan sangat memengaruhi pemahaman terhadap informasi obat, karena tingkat pendidikan turut membentuk kemampuan berinteraksi dan memahami informasi di masyarakat... (Tn. Y, 09 Juni 2025)

Pelayanan kefarmasian tidak dapat dipisahkan dari pendekatan edukatif yang disesuaikan dengan karakteristik sosial dan tingkat literasi kesehatan pasien. Pengetahuan pasien menjadi landasan penting untuk menjamin keberhasilan terapi, karena kesalahan dalam pemahaman dan penggunaan obat dapat berdampak langsung pada efektivitas pengobatan dan keselamatan pasien (Sawitri et al. 2025).

Lebih lanjut, hal ini menunjukkan perlunya pendekatan komunikasi farmasi yang bersifat adaptif dan empatik, terutama bagi pasien dengan keterbatasan pendidikan atau pengetahuan kesehatan. Tenaga kefarmasian perlu memastikan bahwa informasi disampaikan secara sederhana, berulang bila perlu, serta didukung dengan media edukatif yang mudah diakses dan dipahami. Dengan demikian, pelayanan kefarmasian tidak hanya berfokus pada pemberian obat, tetapi juga pada peningkatan literasi kesehatan masyarakat sebagai bagian dari penguatan sistem pelayanan kesehatan primer (Puspitasari et al. 2025).

4. Harapan terhadap Pelayanan Kefarmasian

Pernyataan informan Ny. M dan Tn. Y mencerminkan harapan yang kuat terhadap peningkatan aspek ketersediaan obat dalam pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tomata. Kebutuhan pasien untuk membeli obat di luar fasilitas kesehatan, terutama bagi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN/BPJS), dianggap sebagai hambatan serius yang berdampak pada kenyamanan, beban biaya, serta efektivitas layanan kesehatan yang seharusnya terjangkau dan menyeluruh. Sebagaimana ungkapan informan Ny. M dan Tn. Y berikut ini:

...saya masih harus membeli obat di luar fasilitas kesehatan, sehingga pelayanan kefarmasian perlu ditingkatkan dalam ketersediaan obat... (Ny. M, 02 Juni 2025)

...agar pelayanan kefarmasian di Puskesmas Tomata ditingkatkan dengan meminimalkan pembelian obat di luar puskesmas, terutama bagi pasien BPJS... (Tn. Y, 09 Juni 2025)

Keterbatasan stok atau ketersediaan obat bukan hanya masalah logistik, tetapi menjadi indikator krusial dalam kualitas pelayanan kefarmasian itu sendiri. Ketika pasien, khususnya yang menggunakan jaminan BPJS, masih harus mencari obat di luar, hal ini menandakan ketidaksesuaian antara kebutuhan pasien dan kapasitas sistem dalam menyediakan pelayanan yang komprehensif (Mayasari et al. 2024).

Lebih jauh, hal ini mengungkapkan pentingnya tata kelola rantai pasok obat yang efisien dan perencanaan kebutuhan obat yang berbasis data serta tren penyakit lokal. Pasien tidak hanya menuntut pelayanan yang ramah dan profesional, tetapi juga berharap agar pelayanan kefarmasian dapat menjamin aksesibilitas obat sebagai bentuk pemenuhan hak atas pelayanan kesehatan yang paripurna (Rachmad et al. 2024).

Harapan pasien mencerminkan dorongan untuk perbaikan sistemik, termasuk optimalisasi manajemen logistik obat, penguatan koordinasi antara Puskesmas dan Dinas Kesehatan, serta evaluasi terhadap sistem pengadaan dan distribusi obat untuk memastikan bahwa kebutuhan pasien terpenuhi tanpa hambatan tambahan, terutama bagi kelompok yang paling bergantung pada layanan kesehatan primer (Djati 2023).

D. SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Tomata secara umum bersifat positif. Pasien mengapresiasi keramahan petugas, komunikasi yang mudah dipahami, serta penjelasan penggunaan obat yang diberikan secara baik dan informatif. Sikap sopan dan pelayanan yang maksimal dari tenaga

kefarmasian turut menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan dalam menerima pelayanan. Namun demikian, terdapat perbedaan pengalaman pasien terkait aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan, di mana sebagian merasa belum sesuai harapan sementara yang lain menganggapnya sudah tertib dan efisien. Dari sisi fasilitas, pasien merasa cukup nyaman, meskipun masih terdapat keluhan terkait ruang pelayanan yang sempit dan letaknya yang kurang strategis. Faktor lain yang turut memengaruhi persepsi dan pengalaman pasien adalah latar belakang pendidikan dan tingkat pengetahuan, yang berpengaruh terhadap pemahaman terhadap informasi obat. Pasien dengan literasi kesehatan yang rendah cenderung mengalami kesulitan dalam memahami penjelasan serta mengingat cara penggunaan obat. Selain itu, kondisi sosial di ruang pelayanan, seperti kebisingan dari pasien lain, juga dapat mengganggu kenyamanan. Harapan utama yang muncul dari pasien adalah peningkatan ketersediaan obat di puskesmas, karena masih ditemukan kasus di mana pasien, khususnya peserta BPJS, harus membeli obat di luar fasilitas kesehatan.

Berdasarkan temuan penelitian ini, disarankan agar Puskesmas Tomata meningkatkan sistem manajemen logistik dan perencanaan kebutuhan obat agar ketersediaan obat, terutama bagi pasien BPJS, dapat terpenuhi secara optimal tanpa perlu membeli di luar fasilitas. Tenaga kefarmasian juga perlu terus mengembangkan komunikasi yang edukatif dan empatik, dengan penyampaian informasi obat yang sederhana, berulang, dan disesuaikan dengan kemampuan pemahaman pasien. Selain itu, penataan ulang fasilitas pelayanan obat sangat diperlukan agar lebih nyaman, terpisah dari ruang tunggu umum, serta mudah diakses dengan penanda visual yang jelas. Dalam rangka meningkatkan pemahaman masyarakat, perlu adanya program edukasi berkelanjutan melalui media visual, penyuluhan, atau leaflet mengenai penggunaan obat yang benar, khususnya untuk pasien dengan tingkat pendidikan rendah. Terakhir, pengelola puskesmas disarankan untuk melakukan evaluasi berkala melalui survei kepuasan pasien, guna menilai kualitas pelayanan kefarmasian dan merancang perbaikan secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Arindra, Fairuza. 2024. Komunikasi Kesehatan Kajian Teoritis Dan Empiris. Mega Press Nusantara.
[2] Aswar, Muhamad. 2019. "Peran Perawat Dalam Pelaksanaan Akreditasi Puskesmas Untuk Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Morowali." Unika Soegijapranata Semarang.
[3] Dewi, Ni Luh Putu Thrisna, and Ni Luh Putu Dewi Puspawati. 2022. Perawatan Holistik Pada Pasien Kronis. Penerbit NEM.
[4] Djati, S Pantja. 2023. Manajemen Strategis Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat. Indonesia Emas Group.
[5] Elfattah, Hagar Yahya Abd. 2024. "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Dau 2024." Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
[6] Fitrah, Muh. 2018. Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus. CV Jejak (Jejak Publisher).
[7] Handayany, Gemy Nastity. 2020. Kualitas Pelayanan Kefarmasian Dan Kepuasan Pasien. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
[8] Kamaruddin, Muh Ihsan. 2025. Keperawatan Kesehatan Masyarakat: Konsep Dan Praktik. PT. Edukasi Ilmiah Indonesia.
[9] Laila, Firda Nur. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pasien Dan Konsekuensinya Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit." Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal) 9(2).
[10] Laksita, Adia, Friedrich Max Rumintjap, and Ahyar Wahyudi. 2025. "A Critical Evaluation of National Quality Indicators: Institutional Quality and Implementation Challenges at Level III 'X' Hospital Bogor." PRISMA International Journal of Social and Humanities Research: 29–

55.
[11]Laksono, Rudy Dwi et al. 2024. Antropologi Kesehatan. Cendikia Mulia Mandiri.
[12]Mayasari, Shinta et al. 2024. Manajemen Farmasi. Penamuda Media.
[13]Niam, M Fathun et al. 2024. Metode Penelitian Kualitatif. CV Widina Media Utama.
[14]Nurhayati, Nurhayati, Apriyanto Apriyanto, Jabal Ahsan, and Nurul Hidayah. 2024. Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
[15]Nurjanah, Siti Rahayu. 2020. "Pengaruh Patient Centered Care Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Pasien Prolanis: Konteks Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kota Magelang Tahun 2019." Universitas Muhammadiyah Magelang.
[16]Pieter, Heri Zan. 2017. Dasar-Dasar Komunikasi Bagi Perawat. Surabaya: Prenada Media.
[17]Pratiwi, Yunita Cahyani. 2024. "Evaluasi Manajemen Obat Dan Kualitas Pelayanan Farmasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Haji Padjonga Daeng Ngalle (HPDN) Kabupaten Takalar." Universitas Hasanuddin.
[18]Puspitasari, Candra Eka et al. 2025. Dasar-Dasar Farmasi Klinis. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
[19]Rachmad, Yoesoep Edhie et al. 2024. Layanan Dan Tata Kelola E-Government: Teori, Konsep Dan Penerapan. PT. Green Pustaka Indonesia.
[20]Sawitri, Endang et al. 2025. Transformasi Kesehatan. CV Rey Media Grafika.
[21]Susanto, Dedi, and M Syahran Jailani. 2023. "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah." QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora 1(1): 53–61.
[22]Wulandari, Luky Putri. 2024. "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Penyakit Tuberkulosis Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Puskesmas Kota Malang." Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
[23]Yunus, Mukhlis et al. 2023. Hospitality Hospital Management. Syiah Kuala University Press.