

Analisis Hubungan Pelayanan Informasi Obat Berbasis Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi Di Puskesmas Kedungmundu

Atma Surya Rahmadani Nasrudin, Chintiana Nindya Putri
Universitas Islam Sultan Agung

Published: December , 2025

ABSTRAK

Latar Belakang: Hipertensi dijuluki *the silent killer* dan merupakan masalah kesehatan kronis dengan prevalensi yang meningkat di Indonesia, mencapai 34,1% pada tahun 2018. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan, khususnya **Pelayanan Informasi Obat (PIO)**, sangat penting untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan pasien. Penelitian ini berfokus pada pengembangan PIO berbasis syariah, yang mengintegrasikan nilai-nilai keislaman seperti kejujuran (*sidiq*), amanah, profesionalisme (*fathonah*), serta komunikasi yang ramah dan sopan (*tabligh*). Pendekatan ini diperkirakan dapat meningkatkan kepuasan pasien, terutama pada penyakit kronis seperti hipertensi yang memerlukan pengobatan jangka panjang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara Pelayanan Informasi Obat berbasis Syariah dengan kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Kedungmundu.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain **kuantitatif** dengan rancangan **potong lintang** (*cross sectional*). Data dikumpulkan melalui penyebaran **kuisioner** kepada 96 responden pasien hipertensi di Puskesmas Kedungmundu selama periode Agustus–September 2025. Variabel bebas adalah Pelayanan Informasi Obat Berbasis Syariah dan variabel terikat adalah Kepuasan Pasien Hipertensi. Data dianalisis secara bivariat menggunakan **uji Chi-Square** dengan tingkat kepercayaan 95% ($p < 0,05$).

Hasil: Karakteristik sosiodemografi responden didominasi oleh perempuan (71,9%) dan kelompok usia 51–60 tahun (46,9%). Hasil uji statistik Chi-Square menunjukkan nilai **p -value = 0,000**. Nilai ini berada jauh di bawah ambang batas signifikansi ($p < 0,05$), yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan. Mayoritas responden berada pada kategori sangat puas, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang menerapkan prinsip syariah secara positif memengaruhi tingkat kepuasan pasien.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang sangat signifikan dan positif antara Pelayanan Informasi Obat berbasis Syariah dengan kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Kedungmundu¹⁴. Temuan ini memperkuat pentingnya pengintegrasian nilai-nilai etis dan keagamaan dalam pelayanan kefarmasian untuk meningkatkan kualitas layanan dan rasa aman serta nyaman bagi pasien.

Kata Kunci: Pelayanan Informasi Obat (PIO), Syariah, Kepuasan Pasien, Hipertensi, Puskesmas Kedungmundu.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Hipertensi sering dijuluki sebagai *the silent killer* dikarenakan gejalanya yang sering tidak disadari namun menyebabkan kerusakan vital secara permanen. Berdasarkan WHO (2014), hipertensi memengaruhi sekitar 22% populasi dunia. Berdasarkan data Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan (2018), prevalensi hipertensi penduduk Indonesia berusia 18 tahun ke atas mencapai 34,1%. Angka ini menunjukkan peningkatan cukup besar di bandingkan dengan data Risdas tahun 2013, yang mencatat prevalensi sebesar 25,8% pada kelompok usia yang sama. Kenaikan ini disebabkan berbagai faktor, termasuk rendahnya kesadaran masyarakat untuk rutin memeriksakan tekanan darah. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan pelayanan kesehatan, termasuk melalui peningkatan kualitas pelayanan informasi obat (Ardianti et al., 2022)

Pelayanan informasi obat termasuk bagian terpenting dalam meningkatkan pemahaman dan kepatuhan pasien terhadap terapi yang dijalani. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah pengembangan pelayanan informasi obat berbasis syariah, yang dimana tidak hanya memberikan edukasi terkait penggunaan obat tetapi juga memperhatikan nilai – nilai keislaman, seperti kasih

sayang, empati, kesabaran, doa serta pendekatan komunikasi yang santun dan beretika. Hal ini berpotensi dapat meningkatkan kepuasan pasien terutama pada pasien dengan penyakit kronis seperti hipertensi yang memerlukan pengobatan jangka panjang dan pemahaman terapi yang baik (Sumadi et al., 2021)

Menurut Tjiptono, kepuasan pasien sangat berkaitan erat dengan kualitas pelayanan. Kualitas ini mencerminkan sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan dan menciptakan rasa puas bagi pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien, maka dapat diindikasikan bahwa kualitas layanan kesehatan tersebut juga semakin baik. Dengan demikian, kepuasan pasien bukan hanya sekedar hasil dari pelayanan, tetapi menjadi tolak ukur penting bagi penyedia layanan untuk menilai keberhasilan tersebut (Putri et al., 2024)

Puskesmas kedungmundu sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang menarik untuk diteliti, mengingat banyaknya pasien dengan berbagai latar belakang sosial dan agama. Dalam rangka menerapkan pendekatan dalam pelayanannya, telah dilakukan berbagai upaya seperti penggunaan salam islami serta pendekatan komunikasi yang sesuai dengan nilai – nilai syariat. Namun, sejauh mana pelayanan islami yang diberikan dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien khususnya pasien Hipertensi masih perlu diteliti lebih lanjut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut sejauh mana pelayanan informasi obat berbasis syariah dapat memengaruhi tingkat kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Kedungmundu. Pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis medis, tetapi juga perlu memperhatikan nilai – nilai keislaman. Hal ini menjadi penting, terutama dalam memberikan pelayanan khususnya kepada masyarakat muslim. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan informasi obat berbasis syariah terhadap kepuasan pasien hipertensi di Puskesmas Kedungmundu. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya penerapan prinsip-prinsip Islami dalam pelayanan kesehatan, serta bagaimana pendekatan tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, khususnya pada penderita hipertensi yang membutuhkan pengobatan jangka panjang.

KAJIAN PUSTAKA

a. Pelayanan Informasi Obat (PIO)

Pelayanan Informasi Obat adalah pelayanan yang dilakukan oleh apoteker terkait penggunaan obat secara aman, efektif, dan rasional. Menurut (Juyelva, 2024) Pelayanan Informasi Obat bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pasien mengenai obat, memastikan penggunaan obat yang tepat sesuai resep, serta meminimalkan kesalahan dalam pengobatan sehingga dapat meningkatkan efektivitas pengobatan pasien dan kepuasan pasien. Selain itu dengan penambahan nilai – nilai berbasis syariah seperti penyampaian salam, anjuran berdoa sebelum penggunaan obat serta mendoakan kesembuhan pasien dapat memperkuat kepuasan pasien serta memperkuat hubungan kepercayaan antara apoteker dan pasien (Diana et al., 2025).

b. Pelayanan syariah dalam kesehatan

Pelayanan dalam islam adalah suatu hal yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah. Dalam agama islam menekankan pentingnya pelayanan yang sesuai dengan syariat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien. Apoteker yang mengintegrasikan nilai – nilai islami dalam praktik profesionalnya cenderung lebih dihormati oleh pasien muslim, terutama pendekatan etis yang lebih mendalam sehingga berperan penting dalam membangun hubungan kepercayaan antara apoteker dan pasien (Rozak et al., 2025). Menurut (Sumadi et al., 2021) puskesmas perlu mengevaluasi kinerjanya berdasarkan beberapa nilai penting, antara lain :

1. Sifat jujur (sidiq)

Setiap puskesmas perlu menanamkan nilai kejujuran kepada seluruh tenaga kerjanya, baik yang terlibat langsung didalam fasilitas maupun berinteraksi dengan pasien serta lingkungan sekitarnya.

2. Sifat amanah

Amanah berarti mengembalikann hak kepada pemiliknya.hal ini mencakup tidak mengambil sesuatu yang bukan haknya, dan menjaga keadilan, baik dalam harga maupun pelayanan

lainnya. Sehingga, berdasarkan hal tersebut dapat memberikan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Benar atau profesional (Fathonah)

Berdusta dalam berdagang sangat dikecam dalam islam, terlebih lagi jika disertai dengan sumpah palsu atau nama Allah SWT .

4. Kesopanan dan keramahan (Tabligh)

Tabligh artinya komunikatif, dimana seseorang yang memiliki sifat tabligh akan menyampaikan dengan benar dan tutur kata yang tepat serta ramah dan sopan santun yang merupakan hal terpenting dalam memberikan pelayanan kepada sesama. Sebagaimana firman Allah SWT dalam QS Thoha : 44 yang artinya : maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir'aun) dengan kata – kata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar dan takut”.

c. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah perasaan yang timbul setelah mendapatkan hasil pelayanan kesehatan yang diterima sesuai dengan harapannya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien, menurut (Rizki et al., 2024) dimensi dalam mengukur kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan puskesmas antara lain :

1. Kehandalan (Relability)

Kehandalan petugas didefinisikan untuk memberikan pelayanan kesehatan secara efisien meliputi pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

2. Empati (emphaty)

Empati adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian dengan tulus dan bersifat pribadi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.

3. Bukti fisik (Tangibles)

Bukti fisik didefinisikan sebagai fasilitas peralatan yang memadai meliputi keadaan ruangan puskesmas yang bersih sehingga penilaian pasien terhadap fasilitas puskesmas menjadi lebih baik kedepannya dan akan terus dikunjungi pasien karena kualitas pelayanan yang memadai membuat pasien puas dan nyaman.

4. Ketanggapan (Responsiveness)

Ketanggapan didefinisikan pelaksanaan pelayanan kesehatan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan daya tanggap petugas terhadap keluhan pasien.

5. Jaminan (assurance)

Jaminan adalah kualitas pelayanan kesehatan apabila terjadi kesalahan pada hasil kinerja petugas, sikap sopan santun, jujur dan dapat dipercaya terhadap pasien.

d. Hipertensi

Hipertensi atau tekanan darah tinggi adalah sebuah kondisi dimana kekuatan aliran dari darah ke dinding arteri cukup tinggi. Faktor resiko hipertensi terbagi menjadi dua kategori, yaitu faktor yang dapat diubah mencakup kebiasaan merokok, obesitas, stres dan gaya hidup yang tidak baik. Sementara itu, faktor yang tidak dapat diubah seperti usia, jenis kelamin serta riwayat genetik. Selain itu hipertensi merupakan penyakit kronis yang pengobatannya seumur hidup. Resiko yang dapat terjadi ketika hipertensi tidak terkontrol yaitu gagal jantung, gagal ginjal bahkan kematian. Dalam hal ini peningkatan pemahaman tentang pengobatan dan peningkatan kepatuhan pasien sangat dipengaruhi pelayanan kefarmasian yaitu pelayanan informasi obat (PIO) (Firmansyah et al., 2023).

Penatalaksanaan hipertensi yaitu terapi farmakologi dan non farmakologi. Terapi farmakologi dilakukan dengan pemberian obat antihipertensi terdapat beberapa golongan diantaranya, *ACE Inhibitor*, *ARB (Angiotensin Receptor Blocker)*, *Beta Bloker*, *CCB (Calcium Chanel Bloker)*, serta Diuretik yang dimana penggunaannya dalam jangka panjang untuk menjaga tekanan darah agar stabil, namun harus memperhatikan aspek penting terutama efek samping pengobatan. Sedangkan untuk terapi non farmakologi melibatkan modifikasi gaya hidup seperti pola makan sehat (sayur-sayuran, konsumsi buah), mengurangi konsumsi alkohol, menghindari stres serta rutin berolahraga yang dimana dapat mengurangi ketergantungan penggunaan obat antihipertensi (Adriani Salangka et al., 2024).

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan rancangan *Cross Sectional* dengan dilakukan pengumpulan data menggunakan kuisioner pada pasien Hipetensi yang datang di Puskesmas Kedungmundu.

B. Variabel Penelitian

1. Variabel bebas

Variabel bebas pada penelitian ini yaitu pelayanan Informasi Obat Berbasis Syariah dapat berpengaruh terhadap kepuasan pasien Hipertensi.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat pada penelitian ini yaitu kepuasan pasien Hipertensi tentang pelayanan islami.

C. Populasi

Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Kedungmundu pada bulan Juli 2025 dengan perkiraan pasien perhari 100 pasien selama 1 bulan (25 hari kerja) yaitu 2.500 pasien.

D. Sampel

Sampel pada penelitian ini yaitu pasien yang datang berobat di puskesmas kedungmundu yang memenuhi kriteria inklusi, dengan jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus slovin. Untuk penentuan jumlah sampel ditentukan dari jumlah populasi pasien di Puskesmas Kedungmundu dengan rata – rata 100 pasien perhari yang akan dilakukan selama 1 bulan (25 hari kerja) dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10% (0,01) maka menghasilkan jumlah sampel yang akan diteliti yaitu minimal 96 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu berupa pembagian kuisioner kepada responden yang datang berobat di puskesmas kedungmundu untuk mendapatkan data penelitian secara langsung. Setiap pertanyaan dan jawaban memiliki skor dengan pilihan jawaban menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk interpretasi jawaban dari kuisioner.

Tidak puas = skor 1 (satu) Puas = skor 2 (dua) Sangat puas = skor 3 (tiga)

F. Analisis Data

Data akan dianalisis univariat yaitu berupa karakteristik responden (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan).Selanjutnya analisis bivariat yaitu menggunakan uji Chi-Square untuk melihat adanya hubungan yang signifikan antara variabel bebas (pelayanan informasi Obat Berbasis Islami) dan variabel terikat (kepuasan pasien Hipertensi) dan tingkat kepercayaan 95%, dengan interpretasi : jika $p\text{-value} < 0,05$ maka menunjukkan 2 variabel tersebut menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara pelayanan berbasis syariah dan kepuasan pasien (Rizki et al., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Sociodemografi

Berdasarkan penyebaran instrumen kuisioner kepada pengunjung Puskesmas Kedungmundu pada tanggal 01 Agustus 2025 – 30 September 2025. Sampel yang diperoleh dan diolah memiliki karakteristik yakni jenis, kelamin, usia dan pendidikan. Penggolongan responden dalam beberapa karakteristik ini bertujuan untuk mengetahui informasi responden secara jelas. Data yang diperoleh disajikan sebagai berikut :

Tabel.1 Karakteristik Sociodemografi

Sosiodemografi	Frekuensi	Persentasi (%)
Jenis kelamin		
Laki-laki	27	28.1
Perempuan	69	71.9
Usia		
31 – 40 Tahun	5	5.2
41 – 50 Tahun	13	13.5

51 – 60 Tahun	45	46.9
>60 Tahun	33	34.4
Pendidikan		
SD/Sederajat	28	29.2
SMP/Sederajat	23	24.0
SMA/Sederajat	45	34.0
Perguruan Tinggi	12	12.5

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel.1 menunjukan bahwa mayoritas jenis kelamin responden di Puskesmas Kedungmundu adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 69 orang (71.9%). Menurut penelitian Falah (2019) menyatakan bahwa perempuan risiko hipertensi akan meningkat setelah monopouse yang mempengaruhi penurunan hormon estrogen yang menyebabkan kadar *High Density Lipoprotein* (HDL) jika tidak diikuti dengan gaya hidup yang baik. Ketika terjadi penurunan HDL akan menyebabkan atherosclerosis sehingga tekanan darah akan meningkat. Selain itu juga perempuan cenderung mengalami kegemukan (Obesitas) yang merupakan ciri khas dari populasi yang mengalami Hipertensi.

Mayoritas Usia responden di Puskesmas Kedungmundu juga didapatkan jumlah usia terbanyak pada kelompok usia 51 – 60 Tahun yaitu 45 orang (46.9%). Hal ini merupakan faktor risiko utama terjadinya hipertensi, karena dinding arteri akan mengalami penebalan yang mengakibatkan penumpukan zat kolagen pada lapisan otot, sehingga pembuluh darah akan berangsur – angsur menyempit dan menjadi kaku. Selain itu, pemicu risiko hipertensi meningkat yaitu karena gaya hidup yang tidak sehat seperti jarang berolahraga, mengkonsumsi makanan yang berlemak dan konsumsi garam yang berlebihan dan sebagian juga merokok dan mempunyai pola kebiasaan istirahat dan tidur yang tidak teratur sehingga dapat memperburuk penurunan fungsi tubuh yang mengakibatkan terjadinya hipertensi (Kurnia et al., 2024).

Pada hasil penelitian karakteristik berdasarkan status pendidikan di Puskesmas Kedungmundu adalah pendidikan SMA terbanyak dengan jumlah 33 orang (34.4%). Sebagian besar responden berada dalam tingkat pengetahuan rendah yang dapat menyebabkan kurangnya pengetahuan untuk mendapatkan informasi – informasi mengenai kesehatan dan rendahnya kesadaran untuk berperilaku hidup sehat dan juga tidak melakukan deteksi dini mengenai hipertensi. Hal ini sejalan dengan penelitian Maulidina et al., (2019) bahwa hubungan pendidikan dengan kejadian hipertensi menunjukan yang pendidikan rendah (63,6%0 dan lebih banyak mengalami hipertensi dari pada responden dengan pendidikan tinggi (29,1%).

Hubungan Pelayanan Informasi Obat Berbasis Syariah terhadap Kepuasan pasien Hipertensi di Puskesmas Kedungmundu

Tabel.2 Analisis Hubungan Pelayanan Informasi Obat berbasis Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Hipertensi.

Variabel	Kategori	Skor / Frekuensi	P-value
Pelayanan Informasi Obat Berbasis Syariah	Sangat Puas	52	0.000
	Puas	34	
	Tidak Puas	10	
Kepuasan Pasien	Sangat Puas	38	
	Puas	48	

	Tidak Puas	10
--	------------	----

Berdasarkan hasil uji Statistik Chi-Square tentang hubungan pelayanan informasi obat berbasis syariah terhadap kepuasan pasien Hipertensi di puskesmas kedungmundu menunjukkan bahwa dari 96 responden, diperoleh nilai $p\text{-value} = 0,000$ (nilai $p = 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara pelayanan informasi obat berbasis syariah dengan kepuasan pasien Hipertensi di Puskesmas Kedungmundu. Dimana mayoritas responden berada pada kategori sangat puas, puas dan tidak puas terhadap pelayanan informasi obat.

Dari nilai Chi-Square yang besar menandakan bahwa kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan berbasis syariah yang meliputi kejujuran (sidiq), amanah, profesionalisme (fathonah), serta komunikasi yang ramah dan sopan (tabligh) menunjukkan sangat puas terhadap pelayanan informasi obat berbasis syariah yang diberikan, sehingga tingkat kepuasan juga semakin tinggi. Dimana dapat dilihat dari data tabel diatas, mayoritas responden berada pada kategori sangat puas dengan nilai 52 responden. Hal ini disebabkan karena responden merasakan petugas memberikan informasi yang jelas seperti penjelasan terkait indikasi, cara penggunaan, komunikasi yang sopan dan ramah sehingga menambah rasa aman dan kenyamanan pasien dalam menggunakan obat.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Sumadi., et al 2021) menyatakan bahwa pelayanan yang menerapkan prinsip – prinsip syariah dapat meningkatkan kenyamanan, kepercayaan dan kepuasan pasien. Dalam perspektif islam yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surah Al – Bayyinah 98-7 yang berbunyi :

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ أُولَٰئِكَ هُمْ خَيْرُ الْبَرِيَّةِ

Artinya “ Sungguh, orang – orang yang beriman dan melakukan pekerjaan yang baik, mereka itu adalah sebaik – baik makhluk”

Ayat tersebut dijelaskan apabila kita melakukan suatu pekerjaan hendaklah bekerja dengan baik, maka dari ayat itu tersebut pelayanan yang diberikan kepada pasien haruslah pelayanan yang terbaik yang dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Islam menekankan bahwa suatu pelayanan yang berkualitas dan maksimal adalah pekerjaan yang dijalankan untuk seseorang dapat memberikan rasa puas. Rasa puas yang muncul dapat memberikan dampak yang baik dan akan terbentuknya hubungan yang baik dan harmonis serta akan meningkatkan rasa kepercayaan diantara kedua belah pihak (Fathnin et al., 2023).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang didapatkan. Berdasarkan hasil penelitian pada variabel kepuasan pasien yang menunjukkan puas sejumlah 48 responden. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yang dapat ditinjau dari lima dimensi yaitu kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), empati (Empathy), wujud nyata (tangibles), dan jaminan (assurance). Pada dimensi kehandalan yaitu dimensi yang berkaitan dengan pemberian pelayanan sesuai dan tingkat keakuratan layanan yang sudah diberikan (amanah). Dimana mayoritas responden memilih jawaban puas terutama pada indikator petugas memberikan informasi obat dengan benar, menjelaskan aturan pakai obat hipertensi dengan jelas. Oleh karena itu kehandalan pada pasien hipertensi sangat penting karena dapat berpengaruh pada kontrol tekanan darahnya, dengan ini petugas mampu menjalankan tugas dengan baik dan dapat diandalkan dalam memberikan informasi dan meningkatkan kepercayaan pasien yang berdampak langsung pada kepuasan mereka. (Mujiyati., 2025).

Selain itu pada dimensi wujud nyata (*Tangibles*) yang berfokus pada fasilitas fisik secara umum

responden menyatakan puas dengan lingkungan pelayanan yang bersih dan rapi. Menurut penelitian Katira et al (2024) fasilitas fisik yang memadai dan lingkungan yang bersih dan nyaman sangat berpengaruh terhadap penilaian pasien tentang kualitas pelayanan. Sedangkan pada dimensi empati merupakan bentuk perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan saat memberikan pelayanan misalnya pada indikator petugas menjelaskan kepada pasien pentingnya meminum obat hipertensi secara rutin, pentingnya menjaga pola hidup sehat untuk mengontrol tekanan darahnya, dimana semakin baik perhatian petugas dalam memberikan pelayanan maka semakin baik juga penilaian pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas kedungmundu. Hal ini sejalan dengan penelitian Andriani et al., 2024 yang menyatakan bahwa ada hubungan antara empathy dengan kualitas pelayanan kesehatan, karena empathy merupakan kemampuan para petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan secara individual, memberikan perhatian khusus kepada pasien dan tanggung jawab atas kenyamanan pasien.

Namun ditemukan pada beberapa indikator sejumlah kecil responden yang mengalami tidak puas. Hal ini karena pasien merasa informasi yang diterima seperti petugas tidak menyampaikan tentang obat yang tidak boleh dikonsumsi bersamaan dengan obat lain (Tabligh) ataupun tidak menjelaskan efek samping yang mungkin terjadi, ini dikarenakan banyaknya pasien yang berkunjung sehingga tidak memungkinkan untuk memberikan semua komponen informasi karena keterbatasan waktu yang ada dan lama menyiapkan obat sehingga petugas kefarmasian tidak menjelaskan informasi tersebut yang seharusnya dijelaskan. Namun dengan adanya beberapa responden yang merasa tidak puas terhadap beberapa indikator hal ini mungkin disebabkan karena setiap individu memiliki penilaian dan pemahaman tersendiri yang tidak dapat dipaksakan. Menurut Kotler & Keller (2021) kepuasan pasien bukan hanya ditentukan oleh kualitas objektif pelayanan, namun juga pengalaman yang dipengaruhi oleh suasana hati dan masing – masing individu. Artinya, dua orang dengan penilaian yang sama terhadap komunikasi bisa memiliki tingkat kepuasan yang berbeda tergantung pada latar belakang psikologis mereka. Hal ini menjelaskan mengapa ada responden yang tetap merasa sangat puas meskipun pada beberapa indikator yang dinilai kurang lengkap, tetapi karena aspek lain dari pelayanan seperti petugas menjelaskan cara penggunaan obat, mengkonsumsi obat secara rutin untuk mengontrol tekanan darah, menggunakan bahasa yang mudah dimengerti, ramah, sopan serta lingkungan yang bersih dan nyaman, hal itulah yang menunjukkan adanya hubungan signifikan dan berarah positif terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Hal ini diperkuat oleh penelitian Nursalam (2018), yang mengaskan bahwa komunikasi merupakan salah satu unsur yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Ketika interaksi komunikasi dilakukan oleh petugas berjalan dengan baik, serta adanya penggabungan komponen kepuasan dengan menggunakan prinsip – prinsip syariah (shidiq, amanah, tabligh serta fatonah) maka hal tersebut yang berdampak meningkatnya kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diterima khususnya di pasien Hipertensi di Puskesmas Kedungmundu.

Faktor kunci kepuasan pasien terhadap pengobatan adalah pemahaman tentang instruksi pengobatan. Dalam hal ini peningkatan pemahaman tentang instruksi pengobatan dan peningkatan kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh pelayanan kefarmasian yaitu pelayanan Informasi Obat. Tenaga kefarmasian sebagai salah satu tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki peranan penting terkait pemberian pelayanan kefarmasian. Standar pelayanan kefarmasian merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman bagi tenaga kesehatan kefarmasian yang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian, melindungi pasien dari penggunaan obat yang rasioanl dalam rangka keselamatan pasien sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pasien dan dapat meningkatkan kepuasan pelayanan yang berdampak terhadap keberhasilan terapi khususnya pada pasien hipertensi yang sedang dilakukan yaitu mewujudkan tekanan darah yang stabi; dan mencegah terjadinya penyakit komplikasi karena hipertensi (Permenkes RI, 2016).

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa : Berdasarkan hasil penelitian karakteristik sosiodemografi untuk pasien Hipertensi di Puskesmas Kedungmundu mayoritas responden berjenis kelamin perempuan (71,9%), umumnya berasal dari kelompok usia 51 – 60 Tahun (46,9%), dan memiliki tingkat pendidikan terbanyak adalah pendidikan menengah ke bawah

yaitu 34,4%). Berdasarkan hasil uji Statistik Chi-Square menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara pelayanan informasi obat berbasis syariah dengan kepuasan pasien hipertensi dengan nilai yang didapatkan yaitu $p\text{-value} = 0,000$.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani Salangka, Rante, A., & Rasyid, D. (2024). Terapi Non Farmakologi dalam Pengendalian Tekanan Darah pada Pasien Hipertensi: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 7(5), 1094–1100. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i5.4995>
- Andriani, V., Putri, P., Rahmayanti, Z., Nurfianti & Marada, N. (2024). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(7), 2377 – 2384
- Agustina, M., Fika, R., Naim, A., Trisna, M., & Asrawi A,. (2025). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pasien Terhadap Pelayanan Obat Antihipertensi pada Pasien Rawat Jalan di RS X Pekanbaru. *Jurnal Pharma Saintika*, 8(2). <https://doi.org/10.51225/jps.v8i2.72>
- Ardianti, J. Z., Annisaa', E., & Dianingati, R. S. (2022). Hubungan Kepuasan Layanan Informasi Obat dengan Kualitas Hidup Pasien Hipertensi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, 2(1), 37–43. <https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.13211>
- Diana, T., Rini, P., Evali, W., & Pebriana, W. (2025). *Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Berbasis Syariah terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Aletheia Semarang*. 4(February).
- Fathin F.H., Sunandari A., Mumpuni W.D. Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Karunia Sehat Baru Berdasarkan Nilai – Nilai Syariah. *Indonesia Journal of Medical and Pharmaceutical Science* 12 – 20.
- Firmansyah, F., Frimayanti, N., & Agustini, T. T. (2023). *Penyuluhan dan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Tentang Penyakit Hipertensi di Puskesmas Simpang Baru Provinsi Riau*. 6(1), 222–227.
- Falah, M. (2019). Hubungan Jenis Kelamin dengan Angka Kejadian Hipertensi pada Masyarakat di Kelurahan Tamansari KotaTasikmalaya. *Jurnal Keperawatan & Kebidanan STIKes Mitra Kencana Tasikmalaya*, 3(1), 85 – 94.
- Juyelva, D. (2024). *EVALUASI PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) TENAGA KEFARMASIAN PENDAHULUAN Kefarmasian (pharma-centical care) di apotek merupakan pelayanan langsung dan bertanggung jawab seorang apoteker kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud m. 9*, 223–230.
- Katira, R., Jain S., & Sharma, S (2024). Patient Satisfaction with the Service Quality Dimensions In Multi-Speciality Private Hospitals In Indore City, M. P., India. *Research Gate Patient*.
- Kotler, P., & Keller, K. L., (2021). *Marketing Management* (15th ed). Pearson Education.
- Kurnia, S., Sayuti & Septimar, Z. M (2024). Hubungan Life Stle Dengan Kejadian Hipertensi Pada Dewasa Pertengahan (45 – 54 Tahun). *Gudang Jurnal Ilmu Kesehatan*, 2(2), 245 – 251. <https://doi.org/10.59453/gijk.v2i2.842>
- Maulidina. (2019). Faktor – Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Hipertensi di Wilayah Kerja Puskesmas Jati Luhur Bekasi Tahun 2018. *ARKESMAS (Arsip Kesehatan Masyarakat)*. 4(I): 149 – 155. <https://doi.org/10.22236/arlesmas.v4i1.3141>

- Mujiyati & Meirinawati. (2025). Hubungan Komuniaksi Efektif Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Inap RSUD dr. Sayidiman Magetan. *Dinamika Administrasi : Jurnal Ilmu Administarsi dan Manajemen*, 6 (1).
- Nursalam. (2018). *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
- Putri, A. D., Budhiana, J., & Indra Dirgantara, T. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kalapanunggal Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Health Society*, 13(1), 20–28. <https://doi.org/10.62094/jhs.v13i1.126>
- Rizki, M., Sudirman, A., & Anzar, M. (2024). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kamonji Kecamatan Palu Barat The Relationship Between Quality of Health Services and Patient Satisfaction at Kamonji Health Center , West Palu District*. 7(8), 2836–2845. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i8.5961>
- Rozak, M., Saraswati, D. I., & Salamah, N. (2025). *Penerapan Nilai Islami Dalam Pelayanan Farmasi Klinis : Kajian Sistematis Etika , Kehalalan Dan*. 12, 39–52.
- Sumadi, Efendi, T. F., Agustini, T., & Aslama, S. (2021). Pengaruh Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan (Studi Kasus di Rumah Sakit Universitas Sebelas Maret Surakarta). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(03), 1774–1784. <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>
- Triana, R., Kusharyanti, I., Farmasi, P. S., Kedokteran, F., Tanjungpura, U., & Obat, P. I. (2024). *Hubungan Pelayanan Informasi Obat Dengan Tingkat Kepatuban Pasien Hipertensi Di Puskesmas Pal Tiga Pontianak The Relationship Between Drug Information Services And The Level Of Compliance Of Hypertensive Patients At The*. 2(1), 1–12.
- Wardany, N. A., & Febrinasari, N. (2025). Kepuasam pelanggan terhadap kualitas pelayanan PBF X Purwokerto menurut Perspektif Islam. *Sains Indonesia : Jurnal Ilmiah Nusantara*, 3 (1).