



Kepuasan Pasien Terhadap Perilaku Apoteker Dalam Pemberian Informasi Obat Di Apotek X Se-Kota Pekanbaru

Rahmayati Rusnedy¹, Alda Innayah Maulidya², Annastasya Aprilia Shintia³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Farmasi Riau; Jalan Kamboja, Kelurahan

Simpang Baru, Pekanbaru, 28293

rahmayatirusnedy@stifar-riau.ac.id

Abstrak

Pemberian informasi obat oleh apoteker di Apotek dalam pelayanan kefarmasian sangat penting dalam mencegah terjadinya kesalahan pengobatan dan berpengaruh dengan kepuasan pasien. Kepuasan merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk melihat kepuasan pasien terhadap pemberian informasi obat di apotek X kota Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian observasional/survei yang bersifat deskriptif analitik dengan rancangan *cross sectional*. Teknik pengumpulan data dilakukan secara concurrent. Sampel dalam penelitian ini yaitu 105 pasien dan 17 apoteker. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode sampel jenuh, sedangkan sampel pasien diambil menggunakan *purposive sampling*. Penelitian praktek kerja profesi apoteker (PKPA) ini mulai dilakukan pada tanggal 2 September - 12 Oktober 2024. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan persentase kepuasan pasien berdasarkan sosiodemografi usia persentase tertinggi untuk kategori puas pada 67% lansia, berdasarkan jenis kelamin persentase tertinggi 60 % perempuan, tingkat Pendidikan Dasar 60%, dan berdasarkan status bekerja persentase tertinggi 88% tidak bekerja. Selain itu persentase frekuensi mendapatkan PIO di apotek yang dijawab oleh pasien 58% untuk kategori sering / selalu, dan jenis pelayanan obat yang disertai dengan pemberian informasi obat kepada pasien mendapatkan persentase kepuasan 55% dengan kategori puas. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien di Apotek X Kota Pekanbaru, namun para apoteker dan tenaga teknis kefarmasian tetap selalu diharapkan lebih meningkatkan pelayanan pemberian informasi obat yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Kata Kunci: Apotek, Kepuasan, Pengaruh, Perilaku, PIO

Abstract

The provision of drug information by pharmacists in pharmacies in pharmaceutical services is very important in preventing medication errors and affects patient satisfaction. Satisfaction is the result of patient assessment of health services by comparing the services received with patient expectations. This study aims to see patient satisfaction with the provision of drug information at pharmacy X in Pekanbaru City. This study is an observational/survey study that is descriptive analytical with a cross-sectional design. Data collection techniques are carried out concurrently. The sample in this study was 105 patients and 17 pharmacists. Sampling was carried out using the saturated sample method, while patient samples were taken using purposive sampling. This pharmacist professional work practice research began on September 2 - October 12, 2024. Based on the results of the study, the percentage of patient satisfaction based on sociodemographic age, the highest percentage for the satisfied category was 67% elderly, based on gender, the highest percentage was 60% women, Elementary school level 60%, and based on work status, the highest percentage was 88% unemployed. In addition, the percentage of frequency of getting PIO at the pharmacy answered by patients was 58% for the category often / always, and the type of drug service accompanied by the provision of drug information to patients received a percentage of satisfaction of 55% with the category satisfied. Based on the results of the study, it can be concluded that there is an effect of providing drug information on patient satisfaction at Pharmacy X, Pekanbaru City, but pharmacists and pharmaceutical technical personnel are still expected to always improve the service of providing appropriate drug information to improve patient satisfaction as a whole.

Keywords: Pharmacy, Satisfaction, Influence, Behavior, PIO.

✉Corresponding author :

Address : Jl. Kamboja

Email : rahmayatirusnedy@stifar-riau.ac.id

Phone : 082387316039

ISSN 2985-4822 (Media Online)

PENDAHULUAN

Standar pelayanan kefarmasian menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Permenkes RI) Nomor 73 Tahun 2016 adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dibidang kefarmasian telah terjadi pergeseran orientasi pelayanan kefarmasian dari *drug oriented* menjadi *patient oriented*. Perubahan paradigma ini dikenal dengan nama *Pharmaceutical care* atau asuhan kefarmasian (Permenkes RI, 2016).

Dalam konteks pelaksanaan pelayanan kefarmasian, Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 9 tahun 2017 menyatakan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan pengobatan untuk mencapai hasil yang optimal sehingga meningkatkan mutu kehidupan pasien serta menegaskan bahwa apoteker pada pelayanan kefarmasian dilakukan oleh apoteker (Permenkes, 2017). Pelayanan kefarmasian yang wajib dilaksanakan oleh apoteker menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 yang berkaitan langsung dengan keselamatan pasien meliputi: pengkajian resep, *dispensing*, pelayanan informasi obat (PIO), konseling, pelayanan kefarmasian di rumah (*home pharmacy care*), pemantauan terapi obat (PTO), dan monitoring efek samping obat (MESO) (Permenkes, 2016).

Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian adalah pemberian informasi obat yang merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, tidak bias, terkini dan komprehensif yang dilakukan oleh apoteker kepada dokter, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien. PIO sangat penting dalam menunjang keberhasilan terapi, rasionalitas obat, efektifitas penggunaan obat serta meningkatkan kepatuhan pasien dalam mengonsumsi obat-obatnya (Permenkes, 2016).

Berdasarkan penelitian Tuwongena et al (2021) menyatakan bahwa hanya 60% apoteker yang memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien dan untuk tenaga teknis kefarmasian 40%. Sulo (2020) menyatakan bahwa pemberian informasi obat kepada pasien apotek diperoleh kategori kurang cukup 23 orang atau sebesar 28,8%, dan cukup 57 orang atau sebesar 71,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pemberian informasi obat cukup. Pemberian informasi obat yang dilakukan pada saat obat diserahkan oleh apoteker dan disertai dengan pemberian obat diantaranya mengenai aturan pakai obat, cara penyimpanan, indikasi obat, efek samping obat dan interaksi obat yang kemungkinan terjadi serta hal-hal lain yang belum dimengerti.

Wibowo et al (2016) menyatakan bahwa salah satu upaya dalam menjaga mutu pelayanan kefarmasian adalah dengan evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang ada di suatu tempat pelayanan kesehatan. Secara keseluruhan diperoleh bahwa dari total 167 pasien yang ikut serta sebagai responden, 58,08% (97) pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh apotek tempat pasien membeli obat, sedangkan sisanya sebesar 41,92% (70) pasien sudah puas dengan pelayanan yang diperoleh. Rendahnya tingkat kepuasan pasien apotek dapat disebabkan belum baiknya pelayanan yang diberikan oleh apotek.

Diarti et al (2014) menyatakan bahwa tingkat kepuasan konsumen perlu dievaluasi setiap saat guna perkembangan dan kemajuan apotek. Ini disebabkan oleh kepuasan konsumen setiap saat akan berubah seiring dengan kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen tersebut. Maka kepuasan konsumen menjadi prioritas utama dalam memajukan usaha, dimana tingkat kepentingan dan harapan konsumen serta pelaksanaan atau kinerja yang di lakukan haruslah sesuai dengan keinginan konsumen dan apotek harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen, agar mereka merasa puas karena konsumen merupakan salah satu faktor penentu dalam memajukan sebuah apotek. Kepuasan konsumen dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke apotek yang sama. Konsumen yang puas akan menjadi pelanggan yang loyal, berupa promosi dari mulut ke mulut bagi calon konsumen lainnya, yang diharapkan sangat positif bagi usaha apotek.

Penelitian yang telah dilakukan oleh Kurniawan (2012) menyebutkan bahwa pasien merasa puas apabila mendapatkan pelayanan obat yang cepat, akan tetapi saat ini pelayanan kefarmasian di apotek masih rendah dan pasien diharuskan menunggu lama untuk mendapatkan obat. Beberapa apotek masih belum optimal dalam menjalankan fungsinya sebagai sarana kesehatan khususnya sebagai penyedia obat sehingga menjadikan faktor pertimbangan pasien dalam memilih sebuah apotek (Dianita & Latifah, 2017).

Perilaku apoteker dalam pemberian informasi obat dapat dengan memanfaatkan pengetahuan dan teknologi untuk memberikan layanan yang optimal, sesuai dengan standar etika dan hukum, serta berkoordinasi dengan rekan sejawat dan keluarga pasien (Putri, 2024). Untuk mengukur tingkat keberhasilan penerapan pelayanan pemberian informasi obat, indikator yang dapat digunakan antara lain meningkatkan jumlah pertanyaan yang diajukan, menurunnya jumlah pertanyaan yang tidak dapat dijawab dan meningkatnya kualitas kinerja pelayanan (Permenkes, 2016).

Pada tahun 2021 Kota Pekanbaru memiliki 15 Kecamatan, yang terdiri dari Kecamatan Payung

Sekaki, Kecamatan Tuah Madani, Kecamatan Binawidya, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Kulim, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Sail, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Senapelan, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Rumbai Barat, dan Kecamatan Rumbai Timur. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru (2019) jumlah apotek yang ada di Kota Pekanbaru adalah 270.

Alasan dipilihnya apotek X sebagai lokasi penelitian yaitu karena Apotek X merupakan apotek terbesar dan terlengkap di Kota Pekanbaru yang mempunyai jumlah cabang terbanyak di Provinsi Riau dengan jumlah 15 cabang dan tersebar di beberapa kecamatan di Kota Pekanbaru. Dalam pemberian informasi obat di apotek ini selalu dilakukan oleh apoteker atau tenaga teknis kefarmasian.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Apotek X se-Kota Pekanbaru terhadap 20 responden, menunjukkan pengaruh perilaku apoteker terhadap kepuasan pasien pada pemberian informasi obat di Apotek X se-Kota Pekanbaru sebanyak 4 responden merasa puas, sedangkan 16 responden merasa tidak puas, dan untuk penilaian perilaku apoteker adalah 5 yang berperilaku baik (positif). Berdasarkan latar belakang diatas perlu dilakukan suatu penelitian dengan tujuan untuk melihat pengaruh perilaku apoteker terhadap kepuasan pasien pada pemberian informasi obat di Apotek X se-Kota Pekanbaru.

METODE

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang diperoleh dengan survei kepuasan pasien di Apotek X di Pekanbaru pada periode PKPA tanggal 2 September - 12 Oktober 2024. Data yang dianalisis meliputi tingkat kepuasan pasien terhadap informasi obat yang diberikan, serta karakteristik demografi responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Kepuasan Pasien Berdasarkan Data Sosiodemografi

Tabel 1. Deskripsi Kepuasan Pasien Berdasarkan Data Sosiodemografi

Data Diri Responden		Total		Kepuasan			
		n=105	%	Puas		Tidak puas	
				n	%	N	%
Usia	Remaja akhir	28	27	15	54	13	46
	Dewasa awal	30	29	11	37	19	63
	Dewasa akhir	32	30	21	66	11	34
	Lansia	15	14	10	67	5	33
Jenis Kelamin	Laki-Laki	43	41	20	47	23	53
	Perempuan	62	59	37	60	25	40
Tingkat Pendidikan	Dasar	20	19	12	60	8	40
	Menengah	45	43	24	53	21	47
	Tinggi	40	38	21	52	19	48
Status Bekerja	Bekerja	63	60	20	32	43	68
	Tidak bekerja	42	40	37	88	5	12
Frekuensi Mendapat PIO diapotek	Jarang	46	44	23	50	23	50
	Sering	40	38	23	58	17	42
	Selalu	19	18	11	58	8	42

Deskripsi Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Pelayanan Obat

Tabel 2. Deskripsi Kepuasan Pasien Berdasarkan Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan Obat	Total		Perilaku			
	n=105	%	Puas		Tidak puas	
			n	%	n	%
Resep	11	10	6	55	5	45
Non Resep	94	90	52	55	42	45

Ket :
n : Jumlah
% : Persentase

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kepuasan terhadap pemberian informasi obat di apotek X kota Pekanbaru. Sampel pada penelitian ini adalah pasien yang datang ke apotek X se-Kota Pekanbaru. Untuk responden pasien sebanyak 105 orang. Dari 135 orang pasien tersebut hanya 105 orang yang sesuai dengan kriteria penelitian. Jumlah responden yang diikutsertakan pada penelitian ini sebanyak

105 responden yang sesuai dengan kriteria penelitian, hal tersebut dikarenakan 5 responden mendapatkan pelayanan Informasi obat < 2 kali, 9 responden langsung mengisi kuesioner tanpa membaca pertanyaan yang ada, 5 responden tidak lengkap dalam mengisi kuesioner, 4 orang responden berusia kurang dari 17 tahun dan 7 responden bekerja atau sedang menempuh pendidikan di bidang kesehatan.

Pembahasan Analisis Univariat

1. Pembahasan Kepuasan Pasien Berdasarkan Data Sosiodemografi

a) Analisis jumlah dan persentase kepuasan pasien berdasarkan usia pasien.

Menurut Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009) kategori usia digolongkan menjadi 9 kategori. Kriteria inklusi dalam hal usia dalam penelitian ini adalah 17-55 tahun, usia ini dipilih karena orang yang berusia 17 tahun keatas dianggap memiliki kapasitas untuk membuat keputusan terhadap kesehatan diri sendiri dan bertanggung jawab terhadap keputusan tersebut (Sketcher, 2017), sedangkan pasien yang berusia diatas 55 tahun cenderung sudah memiliki kesulitan dalam membaca, dan menulis sehingga akan sulit untuk mengisi kuesioner (Nursalam, 2015). Berdasarkan penggolongan usia dari Departemen Kesehatan Republik Indonesia (2009) dan kriteria inklusi maka kategori usia dalam penelitian inidigolongkan menjadi 4 kategori diantaranya remaja akhir usia yang berusia 17–25 tahun, dewasa awal usia 26–35 tahun, dewasa akhir usia 36–45 tahun, lansia usia 46–55 tahun.

Berdasarkan hasil penelitian, usia responden sudah menyebar hampir merata di empat kategori usia yakni remaja akhir, dewasa awal, dewasa akhir, dan lansia. kategori usia yang memiliki kepuasan tertinggi adalah usia remaja akhir selanjutnya adalah usia lansia diikuti oleh dewasa awal dan dewasa akhir. Rendahnya kepuasan pasien yang dalam usia produktif (dewasa awal dan dewasa akhir) disebabkan karena kelompok usia ini lebih banyak berharap terhadap kemampuan pelayanan tenaga kefarmasian.

Sejalan dengan penelitian Tjiptono (2011) menyatakan kelompok umur usia produktif (dewasa awal dan dewasa akhir) cenderung lebih banyak menuntut dan berharap lebih banyak terhadap kemampuan pelayanan dasar dan cenderung mengkritik sehingga persentase kepuasannya rendah.

b) Analisis jumlah dan persentase kepuasan pasien berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa yang menjadi responden penelitian ini juga didominasi oleh masyarakat dengan jenis kelamin perempuan, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien perempuan lebih tinggi dibanding dengan pasien laki-laki. Mengetahui jenis kelamin, maka sedikit banyak akan mempengaruhi pendapat atau penilaian seseorang mengenai sesuatu. Hal ini sesuai dengan penelitian Putra (2010) bahwa faktor jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan kesehatan.

Dalam penelitian ini sesuai dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri *et al* (2018) menunjukkan bahwa dalam kasus tertentu, perempuan lebih mudah menerima dari pada laki-laki. Selain itu pada Dina (2017) mengatakan bahwa jenis kelamin tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan. Sejalan dengan penelitian Anjaryani (2009) bahwa baik pria dan wanita cenderung memiliki tingkat kepuasan yang sama saat menerima pelayanan kesehatan.

c) Analisis jumlah dan persentase kepuasan pasien berdasarkan tingkat pendidikan pasien

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien yang tertinggi adalah pasien dengan tingkat pendidikan dasar, diikuti pendidikan menengah (SMP/SMA sederajat), dan pendidikan tinggi (D1/D2/D3/ S1/S2/S3). Rendahnya skor kepuasan pasien dengan tingkat pendidikan tinggi dikarenakan pasien yang berpendidikan tinggi cenderung memiliki pengetahuan yang lebih baik sehingga akan lebih kritis dalam menilai, sertamemiliki harapan yang lebih besar terhadap pelayanan yang diterimanya yang membuat mereka lebih sulit untuk dipuaskan.

Hal ini sesuai dengan pendapat Notoatmodjo, (2012), yakni pendidikan akan mempengaruhi seseorang dalam peningkatan pengetahuan, karena semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasannya. Sedangkan menurut Djinimagal et al. (2017) menyatakan semakin tinggi tingkat pendidikan masyarakat maka semakin banyak pula tuntutan dan harapan mereka, baik dalam pelayanan kesehatan maupun pada masalah yang berkaitan sehari-hari. Pendidikan tinggi cenderung meningkatkan kesadaran akan kondisi kesehatan dan konsekuensi penggunaan layanan kesehatan (Notoatmodjo, 2012). Persepsi yang berbeda terkait swamedikasi dapat dibentuk dalam latar belakang pendidikan. Pendidikan tinggi mengajarkan seseorang untuk berfikir logis dan rasional tentang swamedikasi sehingga semakin berhati-hati dalam penggunaan obat (Pradono & Sulistyowati (2014)).

d) Analisis jumlah dan persentase kepuasan pasien berdasarkan status bekerja pasien

Berdasarkan hasil penelitian, pasien yang tidak bekerja memiliki skor kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan pasien yang bekerja. Hal tersebut dikarenakan pasien yang bekerja cenderung lebih memperhatikan kesehatan dirinya, pasien yang bekerja juga biasanya memiliki pendidikan, pola pikir dan pengalaman yang lebih baik dibandingkan pasien yang tidak bekerja, sehingga pasien yang bekerja lebih sulit untuk merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ulfa (2021) yang menyatakan bahwa pasien yang tidak bekerja cenderung lebih mudah puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Menurut Zaini (2001) pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih menginginkan keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan sehingga orang yang bekerja cenderung untuk lebih memperhatikan kesehatannya dan lebih banyak menuntut sehingga lebih sulit untuk dipuaskan.

Menurut penelitian Kristina dkk (2007) responden yang memiliki pekerjaan umumnya memiliki latar belakang pendidikan yang baik dan sering berhubungan dengan dunia luar ataupun berinteraksi dengan rekan kerjanya, sehingga dari serangkaian kegiatan tersebut akan mempengaruhi pola pikirnya dan pada akhirnya akan mempengaruhi pola pengobatan yang dijalani serta kepuasan yang dirasakannya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizal dan Jalpi (2018) menunjukkan bahwa pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan kesehatan.

e) Analisis jumlah dan persentase kepuasan pasien berdasarkan frekuensi mendapatkan PIO

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa responden yang memiliki kepuasan tertinggi adalah responden yang selalu mendapatkan PIO di apotek, sedangkan yang memiliki kepuasan paling rendah adalah responden yang jarang mendapatkan PIO di apotek. Sehingga responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh responden.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Larasati dan Diniyah (2023) yang menyatakan bahwa banyak pasien terutama pasien lansia merasa puas karena petugas apotek selalu memberikan penjelasan tentang dosis dan informasi mengenai obat lainnya.

f) Analisis jumlah dan persentase kepuasan pasien berdasarkan jenis pelayanan obat.

Salah satu aspek dalam pelayanan farmasi di apotek adalah pelayanan dispensing obat atau lebih dikenal sebagai pelayanan obat untuk pasien, baik obat swamedikasi maupun obat atas permintaan resep dokter (Helni, 2015).

Berdasarkan hasil penelitian, persentase kepuasan tertinggi terdapat pada pasien resep dibandingkan dengan non resep. Hal ini karena pengobatan dengan resep mendapatkan informasi yang lebih lengkap karena diresep tersebut sudah terdapat beberapa informasi mengenai obat yang akan disampaikan oleh apoteker seperti nama obat, jumlah yang dikonsumsi, jumlah obat yang didapat, cara penggunaan, kapan dikonsumsi, jenis obat, dosis, frekuensi penggunaan yang sesuai dengan SPO apotek sehingga dengan didapatkannya informasi yang lengkap maka pasien mendapatkan pengobatan yang rasional sehingga bisa meningkatkan kepuasan dari pasien tersebut serta pasien lebih percaya terhadap informasi yang ada diresep yaitu dari dokter dibandingkan hanya dari pengetahuan apoteker tersebut. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Sitindaon (2020) bahwa faktor utama yang mendasari masyarakat membeli obat tanpa resep dokter adalah obat-obatan dan biaya pengobatan yang mahal, kurangnya pendidikan dan pengetahuan dalam bidang kesehatan, obat-obatan yang tersedia secara bebas di toko-toko, menjual obat-obatan tanpa resep dokter dan kurangnya pengawasan ketat dari pemerintah terkait penyebaran obat, tidak tersedianya fasilitas medis, dan kemiskinan. Hal ini sejalan dengan penelitian Lei *et al* (2018) bahwa mayoritas masyarakat menggunakan obat tanpa resep dokter dikarenakan penyakit yang diderita termasuk ringan dan tidak mempunyai waktu ke dokter.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang kepuasan pasien terhadap perilaku apoteker dalam pemberian informasi obat di apotek x se-kota pekanbaru diperoleh kesimpulan bahwa terdapat persentase kepuasan pasien yang belum terlalu baik ditandai dengan % kategori puas tidak ada yang memperoleh persentase 100%. Frekuensi mendapatkan PIO di apotek yang dijawab oleh pasien hanya mendapat persentase 58% dengan kategori sering / selalu, dan jenis pelayanan obat yang disertai dengan pemberian informasi obat kepada pasien mendapatkan persentase kepuasan tertinggi 55% dengan kategori puas. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien di

Apotek X Kota Pekanbaru, namun para apoteker dan tenaga teknis kefarmasian tetap selalu diharapkan lebih meningkatkan pelayanan pemberian informasi obat yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjaryani, W.D., 2009. Kepuasan Pasien Rawap Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugurejo Semarang, *Tesis*, Magister Promosi Kesehatan, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Depkes RI. 2009. Klasifikasi umur menurut kategori. Jakarta: Ditjen Yankes.
- Dianita, P., S, Latifah, E. 2017. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan obat di apotek wilayah kecamatan mertoyudan kabupaten magelang. *J Farm Sains dan Prakt.* 3(2):19–23.
- Diarti, D., S., P, Prihwanto, B., S. Wiratmo. 2014. Studi Kualitas Pelayanan Apotek Ditinjau dari Tingkat Kepuasan Konsumen di Kecamatan Sumbersari Jember (Study of Pharmacy Quality Service According to Costumer Satisfaction Levels in Sumbersari Jember). *e-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 2(3): 432-438.
- Dina Prismalia Putri, 2017. Pengaruh Usia, Jenis Kelamin, Dan Conscientiousness Personality Terhadap Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Guru (Studi Empiris Pada SMP Negeri 3 Sukoharjo). Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Djinimagal S, Warouw S, Rampengan N. 2017. Hubungan Antara Pengetahuan, Pendidikan dengan dukungan tenaga kesehatan dengan Status Imunisasi Tetanus Toxoid Pada Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Kecamatan Kao Kabupaten Halmahera Utara. [Tesis]. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- Helni, 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Apotek di Kota Jambi, Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Jambi.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek*. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Apotek*. Kementerian Kesehatan RI. Jakarta.
- Kristina,Susi Ari., Prabandari, Y.S dan Sudjaswadi, Riswaka. 2007. Perilaku Pengobatan Sendiri Yang Rasional Pada Masyarakat. Yogyakarta. Fakultas Farmasi Universitas Gajah Mada.
- Kurniawan, 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, VI(2), 56-74.
- Larasati, R., Ayu, Diniyah, S. 2023. Gambaran Kepuasan Lansia Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Poli Lansia Puskesmas Ciputat Kota Tangerang Selatan Tahun 2022. *Muhammadiyah Journal of Geriatric*. 4(1): 90-98.
- Lei, X., Jiang, H., Liu, C., Ferrier, A., & Mugavin, J. 2018. Self-medication practice and associated factors among residents in Wuhan, China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(1).
- Notoatmodjo, S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nursalam, 2015. Metodologi penelitian ilmu keperawatan. Jakarta selatan: penerbit salemba medika.
- Pradono, J. dan Sulistyowati, N., 2014. Hubungan antara Tingkat Pendidikan, Pengetahuan Tentang Kesehatan Lingkungan, Perilaku Hidup Sehat dengan Status Kesehatan: Studi Korelasi pada Penduduk Umur 10–24 Tahun di Jakarta Pusat. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 17(1): 89– 95.
- Putra, W. 2010. Analisis Permintaan Penggunaan Layanan Kesehatan pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah di Kabupaten Semarang. Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Putri, W., C., C. Vidy, Erina, D., P., Safira, A., O. 2024. Efektivitas Peran Apoteker Dalam Pemberian Informasi Obat Pada Telefarmasi. *Jurnal Wiyata*. 11(01): 90-95.
- Rizal, A., dan Jalpi, A. 2018. Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin. *Al Ulum Jurnal Sains Dan Teknologi*. 4(1): 1- 6.
- Sari, R. P., dan Prihandiwati, E. 2019. Gambaran Penggalan Dan Pemberian Informasi Obat Attapulgit Di Apotek Kecamatan Banjarmasin Timur. *Jurnal Insan Farmasi Indonesia*. 2(1): 75-81.
- Sitindaon, Laurensius. 2020. Perilaku Swamedikasi. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*. 12(2):787-791.
- Sulo, H. R. 2020. Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Sainstech Farma*. 13(2). 73-79.
- Tjiptono, Fandi. 2014. Service Quality dan Satisfaction. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tuwongena, B. M., Karauwan, F. A., Lumy, D. R., dan Saroinsong, Y. F. 2021. Penerapan Standar Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Di Kecamatan Tobelo Kota Kabupaten Halmahera Utara.
- Ulfa, M., Reza A., A, Arman. 2021. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*. 2(1): 52-74.
- Wibowo, M.I.N., Kusuma, A.M., Kulsum, U., Diwanti, R.I.A., dan Dewi, R.K., 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kinerja Apoteker Puskesmas Di Tiga Kabupaten: Purbalingga, Banjarnegara, Cilacap Tahun 2015. *Pharmacy*, 13: 46–70.
- Zaini, R. 2001. Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Baki Tahun 2001, Jakarta.