

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RESEP DAN INFORMASI OBAT OLEH APOTEKER DI APOTEK KOTA AMBON

Susan Mouw<sup>1</sup>, Mansur<sup>2</sup>, Abdul Malik<sup>3</sup>, Rifa'atul Mahmudah<sup>4</sup>, Andi Muh Yagkin Padjalangi A<sup>5</sup>

Magister Farmasi, Program Pascasarjana, Universitas Megarezky, Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia<sup>1,2,3,4,5</sup>

Email Korespondensi Author: [susanmouw2000@gmail.com](mailto:susanmouw2000@gmail.com)

This is an open access article under the [CC BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



## Kata kunci:

Analisis, pelayanan resep, informasi obat

## Abstrak

Pelayanan resep dan informasi obat merupakan salah satu kegiatan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker guna meningkatkan pelayanan Kesehatan serta kegiatan dasar yang wajib dilakukan oleh apoteker saat berhadapan dengan pasien. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan resep dan informasi obat di apotek kota ambon, mengidentifikasi kendala-kendala yang di hadapi dalam pelaksanaan resep dan informasi obat di apotek dan bagaimana Upaya- upaya yang dilakukan untuk mengatasi pelaksanaan pelayanan resep dan informasi obat serta pengaruh pelayanan resep dan informasi obat terhadap kepuasan pelanggan di apotek. Desain ini adalah kuantitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja apoteker dalam pelayanan resep dan informasi obat secara umum telah memenuhi ekspektasi pasien dengan Tingkat kepuasann cukup tinggi yaitu 15 (46,9) pasien setuju dan 17 (53,1%) sangat setuju. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kinerja apoteker dalam pelayanan resep dan informasi obat memenuhi ekspektasi peneliti yang juga mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi.

## Keywords:

Analysis, prescription services, drug information

## Abstrack

*Prescription and drug information services are one of the pharmaceutical service activities carried out by pharmacists to improve health services and basic activities that must be carried out by pharmacists when dealing with patients. The purpose of this study was to analyze the implementation of prescription and drug information services in Ambon City pharmacies, identify the obstacles faced in the implementation of prescriptions and drug information in pharmacies and how efforts were made to overcome the implementation of prescription and drug information services and the influence of prescription and drug information services on customer satisfaction in pharmacies. This design is quantitative descriptive using a cross-sectional approach. The results of the study showed that the performance of pharmacists in prescription and drug information services in general has met patient expectations with a fairly high level of satisfaction, namely 15 (46.9) patients agreed and 17 (53.1%) strongly agreed. In addition, the results of the study also showed that the performance of pharmacists in prescription services and drug information met the expectations of researchers who also reflected a high level of satisfaction.*

## Pendahuluan

Upaya peningkatan Kesehatan Masyarakat yang dilakukan pemerintah salah satunya membentuk fasilitas pelayanan Kesehatan. Fasilitas pelayanan diartikan sebagai suatu alat dan/ tempat dalam menyelenggarakan upaya pelayanan Kesehatan yang dibangun oleh Pemerintah Daerah, dan/atau Masyarakat (KESEHATAN,2009; Oktavia et al., 2023). Pelayanan kefarmasian merupakan layanan langsung yang diberikan kepada pasien. Untuk memastikan layanan Kesehatan yang berkualitas bagi Masyarakat, penting untuk memiliki persediaan alat dan bahan yang memadai sebagai dukungan dalam penyediaan pelayanan Kesehatan. Salah satu bentuk pelayanan kefarmasian adalah melalui apotek. (Muhammad Anton et al., 2024).

Salah satu aspek pelayanan kefarmasian adalah pelayanan resep. Pelayanan resep dimulai dari penerimaan, pemeriksaan, ketersediaan, penyiapan sediaan farmasi, alat Kesehatan, dan bahan medis habis pakai, termasuk juga peracikan, penyerahan serta pemberian informasi obat kepada pasien. Proses pelayanan resep perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang baik. Penentuan kualitas pelayanan resep dapat dipengaruhi oleh waktu tunggu (Permenkes RI, 2016).

Belum semua pasien tahu dan sadar akan apa yang harus dilakukan obat-obat nya, oleh sebab itu mencegah kesalahan, penyalagunaan, dan adanya interaksi obat yang dikehendaki obat, pelayanan informasi obat dirasakan sangat diperlukan, terlebih lagi belum semua pasien mendapatkan informasi yang memadai dan juga pengetahuan tentang obat yang digunakan belum semua diketahui, apalagi ada obat-obatan tertentu yang sangat memerlukan perhatian. Disamping itu para pengelola dan pengguna obat, dalam hal ini farmasi tidak mempunyai cukup waktu untuk dapat menguasai dengan baik seluruh informasi obat yang beredar, sehingga tidak jarang terjadi pertentangan pendapat suatu obat (Suparlan, 2015).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan resep dan informasi obat, apoteker memainkan peran penting sebagai pemberi informasi obat yang baik kepada pasien. Namun seringkali pelayanan informasi obat dari apoteker kepada pasien belum maksimal dikarenakan waktu pelayanan informasi obat yang terbatas dan informasi obat yang diberikan tidak menjelaskan semua hal tentang obat yang digunakan oleh pasien.

Kehadiran apoteker tetap menjadi kebutuhan mendesak bagi Masyarakat, mengingat tinggi kasus penyakit yang mempengaruhi kebutuhan obat dan obat (Sujono et al.,2020). Oleh karena itu kesadaran Masyarakat akan peran apoteker menjadi faktor yang sangat penting dalam pengembangan pelayanan kefarmasian dan membantu peningkatan mutu pelayanan kedokteran (Tjong JA, 2013).

Kesalahan pengobatan merupakan masalah Kesehatan Masyarakat yang utama yang dapat menyebabkan kerugian besar bagi pasien. Medication error/kesalahan pengobatan mengacu pada setiap insiden yang dapat dihindari yang dapat menyebabkan atau mengakibatkan penggunaan obat yang tidak tepat atau membahayakan pasien saat obat berada di bawah kendali professional Kesehatan, pasien, atau konsumen. Masyarakat memiliki peran aktif dalam meningkatkan keamanan penggunaan obat. Sebagai konsumen/pengguna pelayanan Kesehatan, Masyarakat perlu memahami proses pengobatan yang dijalani untuk menghindari kesalahan pengobatan. (Sahlahuddin et al., 2024).

Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan mencanangkan program Gerakan Masyarakat Cerdas Menggunakan Obat (GeMa CerMat) sebagai sebuah gerakan untuk mengedukasi Masyarakat mengenai penggunaan obat. Sejalan dengan program Kemenkes organisasi profesi Ikatan Apoteker Indonesia (IAI) memberikan dukungan melalui Gerakan Nasional Keluarga Sadar Obat dengan DAGUSIBU (Dapatkan, Gunakan, Simpan, dan Buang obat) dengan tepat semenjak 2014. Program tersebut menguraikan tata cara pengelolaan obat demi mencapai pemahaman dan kesadaran Masyarakat terhadap penggunaan obat dengan benar. Penelitian sebelumnya menunjukkan pemberian edukasi berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan pengetahuan tentang DAGUSIBU (dapatkan, gunakan, simpan dan buang) obat yang dapat dilihat dari hasil uji signifikan p-value (0,00). (Sahlahuddin et al., 2024).

Sebagaimana data yang bersumber dari Badan Pusat Statistik Kota Ambon tahun 2020 jumlah keseluruhan apotek adalah 70 apotek dengan jumlah terbanyak terdapat pada kecamatan sirimau yaitu 44 apotek. Sedangkan data awal yang peneliti peroleh pada saat pra penelitian, pada bulan januari 2025 mengalami penurunan jumlah apotek dengan jumlah keseluruhan 62 apotek dan pada kecamatan sirimau terdapat 36 apotek. Kecamatan Sirimau merupakan kecamatan yang memiliki Lokasi yang strategis, sehingga mudah dijangkau oleh Masyarakat. Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis merasa penting untuk meneliti secara mendalam serta menganalisis mengenai kinerja pelayanan terhadap pelayanan resep dan informasi obat yang dilakukan di apotek, sehingga diharapkan penelitian ini dapat berkontribusi terhadap kebijakan atau praktik pelayanan Kesehatan berupa pelayanan resep dan informasi obat secara menyeluruh di Kecamatan Sirimau.

## Metode

### 1. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif serta pendekatan cross-sectional.

### 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di apotek yang berada di kota Ambon, Kecamatan Sirimau, Provinsi Maluku.

### 3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh apotek yang beroperasi di Kecamatan Sirimau. Sedangkan sampel dalam penelitian ini secara keseluruhan adalah 36.

### 4. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

- a. Kriteria Inklusi
  - Izin operasional dari Ban POM RI.
  - Memiliki NPWP.
  - Memiliki Dokter atau Apoteker berwenang.
  - Fasilitas dan peralatan memadai.
  - Sistem manajemen obat yang baik.
- b. Kriteria Eksklusi
  - Tidak memiliki izin operasional dari Badan POM RI.
  - Tidak memiliki NPWP.
  - Tidak memiliki dokter atau apoteker berwenang.
  - Fasilitas dan peralatan tidak memadai.
  - Sistem manajemen obat tidak baik.
  - Melanggar standar operasional prosedur (SOP).
  - Tidak memiliki program pengamanan pasien.
  - Tidak memiliki sistem pengawasan mutu obat.
  - Tidak memiliki sistem pencatatan dan pelaporan.
  - Melanggar etika profesi.

### 5. Instrumen dan Prosedur Penelitian

- a. Kusioner

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Kuesioner variabel apoteker, pelayanan resep dan informasi obat menggunakan skala Likert.
- b. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji suatu kuesioner yang dianggap valid sehingga perlu dilakukan uji coba dan analisis. Face validity adalah pertanyaan yang dianggap valid apabila pertanyaan yang telah disusun kelihatan sudah valid.
- c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan tingkat konsistensi dan stabilitas suatu skor dari instrumen pengukur. Kuesioner dapat dinyatakan reliabel jika nilai yang dihasilkan lebih besar dari nilai Cronbach Alpha sebesar 0,6. Apabila nilai yang dihasilkan tersebut lebih besar dari 0,6 (Cronbach's Alpha >0,6) maka variabel yang digunakan cukup baik sehingga dapat mengungkapkan data yang akurat dan dapat dipercaya.
- d. Uji Univariat

Uji univariat adalah suatu Teknik analisis data terhadap satu variabel secara mandiri, tiap variabel dianalisis tanpa dikaitkan dengan variabel lainnya. Uji univariat biasa juga disebut analisis deskriptif atau statistik deskriptif yang bertujuan menggambarkan kondisi fenomena yang dikaji.

### 6. Teknik Analisis Data

Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis univariat, alat statistik yang digunakan adalah uji distribusi data SPSS yakni metode statistik yang digunakan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara dua atau lebih variabel. Data yang dianalisis pada penelitian ini yaitu variabel karakteristik Apotek, Apoteker, Pelayanan Resep, dan Informasi obat.

## Hasil dan Diskusi

### Hasil

Berikut merupakan distribusi frekuensi penilaian dari kuesioner pasien, peneliti, dan apoteker pada 32 Apotek.

**Tabel 1. Hasil Distribusi Frekuensi Penilaian Kuesioner Pasien kepada Apoteker**

No	Pertanyaan	Jawaban Responden									
		STS		TS		N		S		SS	
		n	%	N	%	n	%	n	%	N	%
1	Apakah apoteker memberikan informasi yang jelas tentang cara penggunaan obat.	0	0,0	0	0,0	8	25,0	16	50,0	8	25,0
2	Apakah apoteker memahami dan menjawab pertanyaan terkait obat atau terapi dengan baik.	0	0,0	0	0,0	2	6,3	22	68,8	8	25,0
3	Apakah apoteker menunjukkan kemampuan profesional dalam menangani resep.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	26	81,3	6	18,8
4	Apakah apoteker memberikan saran yang sesuai untuk pengobatan tanpa resep.	0	0,0	6	18,8	15	46,9	6	18,8	5	15,6
5	Apakah apoteker melayani dengan ramah dan sopan.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	10	31,3	22	68,8
6	Apakah apoteker memberikan pelayanan tepat waktu tanpa menunda	0	0,0	0	0,0	6	18,8	12	37,5	14	43,8
7	Apakah apoteker selalu berada di apotek saat dibutuhkan	0	0,0	2	6,3	6	18,8	11	34,4	13	40,6
8	Apakah apoteker menggunakan Bahasa yang mudah dipahami saat menjelaskan obat.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	16	50,0	16	50,0
9	Apakah apoteker mendengarkan keluhan atau pernyataan pasien dengan baik	0	0,0	0	0,0	4	12,5	22	68,8	6	18,8
10	Apakah apoteker memberikan edukasi mengenai efek samping obat atau interaksi obat.	0	0,0	0	0,0	3	9,4	24	75,0	5	15,6
11	Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh apoteker.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	15	46,9	17	53,1
12	Apakah apoteker membantu meningkatkan pemahaman anda tentang Kesehatan dan pengobatan.	0	0,0	0	0,0	19	59,4	8	25,0	5	15,6

Sumber: Data Primer diolah oleh penulis, 2025

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

N : Jumlah Pasien (32)

**Tabel 2. Hasil Distribusi Frekuensi Penilaian Kuesioner Peneliti Kepada Apoteker**

No	Pertanyaan	Jawaban Responden									
		STS		TS		N		S		SS	
		n	%	N	%	n	%	n	%	N	%
1	Apoteker memberikan informasi yang jelas tentang cara penggunaan obat kepada pasien.	0	0,0	0	0,0	5	15,6	19	59,4	8	25,0
2	Apoteker memahami dan menjawab pertanyaan terkait obat atau terapi dengan baik kepada pasien	0	0,0	0	0,0	2	6,3	24	75,0	6	18,8
3	Apoteker menunjukkan kemampuan profesional dalam menangani resep kepada pasien	0	0,0	0	0,0	0	0,0	25	78,1	7	21,9
4	Apoteker memberikan saran yang sesuai untuk pengobatan tanpa resep kepada pasien.	0	0,0	8	25,0	18	56,3	4	12,5	2	6,3
5	Apoteker melayani pasien dengan ramah dan sopan.	0	0,0	0	0,0	7	21,9	18	56,3	7	21,9
6	Apoteker memberikan pelayanan tepat waktu tanpa menunda kepada pasien.	0	0,0	0	0,0	12	37,5	10	31,3	10	31,3
7	Apoteker selalu berada di apotek saat dibutuhkan oleh pasien	0	0,0	2	6,3	6	18,8	11	34,4	13	40,6
8	Apoteker menggunakan Bahasa yang mudah dipahami saat menjelaskan obat.kepada pasien	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	21,9	25	78,1
9	Apoteker mendengarkan keluhan atau pernyataan pasien dengan baik.	0	0,0	0	0,0	4	12,5	22	68,8	6	18,8
10	Apoteker memberikan edukasi mengenai efek samping obat atau interaksi obat kepada pasien.	0	0,0	0	0,0	7	21,9	20	62,5	5	15,6
11	Apakah Pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh apoteker.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	22	68,8	10	31,3
12	Apakah apoteker membantu meningkatkan pemahaman pasien tentang Kesehatan dan pengobatan.	0	0,0	0	0,0	23	71,9	6	18,8	3	9,4

Sumber: Data Primer diolah oleh penulis, 2025

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

N : Jumlah Penilaian Peneliti Kepada 32 Apoteker

**Tabel 3. Hasil Distribusi Frekuensi Penilaian Kuesioner dari Apoteker Kepada Pasien**

No	Pertanyaan	Jawaban Responden									
		STS		TS		N		S		SS	
		N	%	N	%	N	%	n	%	n	%
1	Apakah anda memberikan informasi yang jelas tentang cara penggunaan obat kepada pasien.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	22	68,8	10	31,3

2	Apakah anda memahami dan menjawab pertanyaan pasien terkait obat atau terapi dengan baik.	0	0,0	0	0,0	8	25,0	14	43,8	10	31,3
3	Apakah anda menunjukkan kemampuan profesional dalam menangani resep.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	20	62,5	12	37,5
4	Apakah anda memberikan saran yang sesuai untuk pengobatan tanpa resep kepada pasien.	0	0,0	0	0,0	4	12,5	18	56,3	10	31,3
5	Apakah anda melayani pasien dengan ramah dan sopan.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	34,4	21	65,6
6	Apakah anda memberikan pelayanan tepat waktu tanpa menunda kepada pasien.	0	0,0	0	0,0	5	15,6	19	59,4	8	25,0
7	Apakah anda selalu berada di apotek saat dibutuhkan oleh pasien.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	26	81,3	6	18,8
8	Apakah anda menggunakan Bahasa yang mudah dipahami saat menjelaskan obat kepada pasien.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	17	53,1	15	46,9
9	Apakah anda mendengarkan keluhan atau pernyataan pasien dengan baik.	0	0,0	0	0,0	5	15,6	10	31,3	17	53,1
10	Apakah anda memberikan edukasi mengenai efek samping obat atau interaksi obat kepada pasien.	0	0,0	0	0,0	5	15,6	20	62,5	7	21,9
11	Apakah anda merasa puas dengan pelayanan yang anda berikan kepada pasien.	0	0,0	0	0,0	2	6,3	22	68,8	8	25,0
13	Apakah anda membantu meningkatkan pemahaman pasien tentang Kesehatan dan pengobatan.	0	0,0	0	0,0	3	9,4	27	84,4	2	6,3

Sumber: Data Primer diolah oleh penulis, 2025

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

n : Jumlah Apoteker (32 Apoteker)

## Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan dari 64 responden, 32 apoteker didapati 90% apoteker memiliki pekerjaan tetap sebagai PNS dan 10% memiliki pekerjaan tetap sebagai Apoteker penanggung jawab. Sedangkan dari 32 pasien 10% pasien memiliki pekerjaan sebagai PNS, 10% Mahasiswa dan Pelajar 80% Masyarakat Biasa.

Penilaian kinerja apoteker dalam pertanyaan yang diajukan menggunakan 5 skor yaitu 5 (Sangat Setuju), 4 (Setuju), 3 (Netral), 2 (Tidak Setuju), 1 (Sangat Tidak Setuju). Sebelum dilakukan pengambilan data kuesioner, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner dengan cara membagikan kuesioner kepada 30 responden yang tidak termasuk dalam sampel utama penelitian. Kuesioner tersebut terdiri dari 12 pertanyaan yang bertujuan untuk mengukur keandalan dan validitas instrumen penelitian. Hasil uji validitas dan reliabilitas 30 responden dengan jumlah 12 pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel atau konsisten sehingga dapat digunakan dalam mengukur kinerja apoteker di apotek.

Dari Hasil distribusi frekuensi penilaian kuesioner pasien kepada apoteker menunjukkan bahwa mayoritas pasien memberikan penilaian positif terhadap pelayanan apoteker. Sebab, sebagian besar pasien menyatakan setuju (S) dan sangat setuju (SS) pada berbagai aspek pelayanan, seperti pemberian informasi yang jelas tentang obat. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sangat menghargai ketika apoteker memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang obat yang diresepkan. Data menunjukkan 16 (50%) pasien setuju dan 8 (25%) pasien sangat setuju. Hal Ini sangat penting karena memastikan bahwa pasien menggunakan obat dengan benar dan memahami potensi efek sampingnya. Kejelasan informasi mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap apoteker. Selain itu, pemahaman apoteker terhadap pertanyaan pasien sangatlah penting bagi pasien untuk merasa didengarkan dan dipahami ketika pasien memiliki pertanyaan atau kekhawatiran tentang obat. Data menunjukkan 22 (68.8%) pasien setuju dan 8 (25%) pasien sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pasien merasa apoteker memahami pertanyaan mereka dengan baik. serta apoteker sangat responsive dan bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan pasien dengan sabar dan jelas. serta kemampuan profesionalisme apoteker dalam menangani resep. Selain itu pasien merasa nyaman ketika apoteker menangani resep pasien dengan professional. Data menunjukkan 26 (81.3%) pasien setuju dan 6 (18.8) pasien sangat setuju dengan hal ini. Profesionalisme ini menumbuhkan kepercayaan pasien pada keakuratan dan keamanan dalam proses pengadaan obat. Selain itu, keramahan dan kesopanan apoteker mendapatkan apresiasi tinggi, perlakuan yang ramah dan sopan penting untuk menciptakan pengalaman yang nyaman. Data menunjukkan 10 (31.3%) pasien setuju dan 22 (68,8%) pasien sangat setuju. Sikap ramah dan sopan mengurangi rasa gugup atau canggung yang mungkin pasien rasakan ketika bertanya tentang obat. Selain itu Pelayanan tepat waktu juga dinilai baik oleh pasien. Pasien menghargai pelayanan yang efisien dan tepat waktu. Data menunjukkan 12 (37.5%) pasien setuju dan 14 (43.8%) pasien sangat setuju menilai pelayanan tepat waktu dengan baik. Ini membantu pasien memahami informasi penting tentang obat pasien tanpa merasa kebingungan. Selain itu apoteker dinilai komunikatif dalam menjelaskan obat dengan bahasa yang mudah dipahami. Kemampuan apoteker berkomunikasi dengan jelas dan menggunakan Bahasa yang mudah dipahami sangat penting. Data menunjukkan 16 (50%) pasien setuju dan 16 (50%) pasien sangat setuju bahwa apoteker komunikatif dan mendengarkan keluhan pasien dengan baik. Ini membantu pasien memahami informasi penting tentang obat. selain itu apoteker mendengarkan keluhan atau pernyataan pasien dengan baik. Data menunjukkan 22 (68.8%) pasien setuju dan 6 (18.8%) pasien sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa dihargai dan didengarkan oleh pasien. Dalam komunikasi yang baik apoteker menciptakan lingkungan aman bagi pasien untuk mengungkapkan kekhawatiran serta apoteker memiliki keterampilan interpersonal yang baik, membangun kepercayaan dan kenyamanan pasien.

Hasil distribusi frekuensi penilaian kuesioner peneliti kepada apoteker menunjukkan bahwa peneliti memberikan penilaian positif terhadap pelayanan apoteker. Sebab, sebagian besar pasien dan jawaban dari peneliti menyatakan setuju (S) dan sangat setuju (SS) pada berbagai aspek pelayanan, seperti pemberian informasi yang jelas tentang obat. Hal ini ditunjukkan oleh data 19 (59,4%) jawaban peneliti setuju dan 8 (25%) jawaban peneliti sangat setuju. Dengan demikian hal ini menunjukkan apoteker berhasil menyampaikan informasi penting seperti nama obat, dosis, cara penggunaan, efek samping, dan interaksi obat dengan cara yang mudah dipahami oleh pasien. Selain itu, pemahaman apoteker terhadap pertanyaan pasien mendapatkan hasil 24 jawaban peneliti (75%) setuju dan 6 jawaban peneliti (18,8%) sangat setuju. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa apoteker mampu memahami pertanyaan pasien dengan baik. Ini mengindikasikan kemampuan mendengar secara aktif, kesabaran dalam menjawab pertanyaan, dan keahlian dalam mengklarifikasi pertanyaan yang kurang jelas. Kemampuan ini penting untuk memastikan pasien mendapatkan informasi yang tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan mereka, serta kemampuan profesionalisme apoteker dalam menangani resep mendapatkan hasil 25 jawaban peneliti (78,1%) setuju dan 7 jawaban peneliti (21,9%) sangat setuju. Dengan Demikian hal ini menunjukkan bahwa apoteker memiliki kemampuan teknis yang baik dalam mengolah resep seperti membaca resep dengan teliti dan memahami resep, mengidentifikasi jenis obat, menghitung dosis obat yang tepat berdasarkan resep yang diberikan, dan cara penggunaan yang tepat. Selain itu, keramahan dan kesopanan apoteker mendapatkan apresiasi tinggi, dengan hasil 18 jawaban peneliti (56,3%) setuju dan 7 jawaban peneliti (21,9%) sangat setuju. Dengan demikian Hal ini

menunjukkan bahwa keramahan dan kesopanan merupakan faktor kunci dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien. interaksi yang menyenangkan dan santun dapat mengurangi kecemasan pasien, terutama ketika mereka sedang menghadapi masalah Kesehatan. Sikap ramah dan sopan mencerminkan profesionalisme dan dedikasi apoteker dalam menjalankan tugasnya. Hal ini menunjukkan bahwa apoteker tidak hanya fokus pada aspek teknis pekerjaan, tetapi juga memperhatikan aspek humanis dalam pelayanan Kesehatan. Selain itu Pelayanan tepat waktu juga dinilai baik oleh pasien, dengan hasil 10 jawaban peneliti (31,3%) setuju dan 10 jawaban peneliti (31,3%) sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa respon positif terhadap pelayanan tepat waktu mengindikasikan efisiensi operasional apoteker mengindikasikan efisiensi operasional apotek yang baik. Hal ini menunjukkan waktu yang efektif, sistem antrian yang terorganisasi, alur kerja yang lancar sehingga pasien tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Efisiensi ini sangat penting karena menghargai waktu pasien dan meminimalisir ketidaknyamanan selama kunjungan ke apotek. Selain itu apoteker dinilai komunikatif dalam menjelaskan obat dengan bahasa yang mudah dipahami dengan hasil 7 jawaban peneliti (21,9%) setuju dan 25 jawaban peneliti (78,1%) sangat setuju. Dengan demikian hal ini menunjukkan kemampuan apoteker dalam menyampaikan informasi obat dengan cara yang mudah di pahami oleh pasien. ini menandakan penggunaan Bahasa yang sederhana, menghindari istilah medis yang rumit, dan kemampuan untuk menyesuaikan penjelasan sesuai dengan Tingkat pemahaman pasien. komunikasi yang efektif juga dapat memastikan pasien memahami cara penggunaan obat, dosis, efek samping, dan potensi interaksi obat dengan benar, sehingga meningkatkan kepatuhan pengobatan dan keamanan pasien. selain itu apoteker mendengarkan keluhan atau pernyataan pasien dengan baik dengan hasil 22 jawaban peneliti (68,8%) setuju dan 6 jawaban peneliti (18,8%) sangat setuju. Dengan demikian hal ini menunjukkan adanya empati dan kesabaran dalam melayani pasien. apoteker tidak hanya fokus pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga memperhatikan aspek emosional pasien. kemampuan mendengar yang baik memungkinkan apoteker untuk memahami masalah pasien, memberikan Solusi yang tepat, dan membangun hubungan yang positif dengan pasien. hal ini penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan membangun kepercayaan terhadap apotek.

Hasil dari distribusi frekuensi penilaian kuesioner dari apoteker kepada pasien. hasil dari distribusi frekuensi penilaian kuesioner apoteker yang menunjukkan bahwa mayoritas apoteker merasa telah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Sebagian besar apoteker setuju (S) dan sangat setuju (SS) pada berbagai aspek pelayanan, seperti pemberian informasi yang jelas tentang obat. Hal ini ditunjukkan oleh data 19 (68,8%) apoteker setuju dan 8 (31,3%) apoteker sangat setuju. Dengan demikian hal ini menunjukkan bahwa apoteker selalu berupaya memberikan informasi obat yang jelas dan mudah dipahami tentang penggunaan obat. Ini termasuk dosis, cara penggunaan, efek samping yang mungkin terjadi, dan interaksi obat. Hal ini menunjukkan apoteker percaya bahwa edukasi pasien merupakan bagian integral dari pelayanan kefarmasian yang baik.

Tingginya presentasi setuju menunjukkan bahwa apoteker berhasil membangun komunikasi yang efektif. selain itu memahami serta menjawab pertanyaan pasien dengan baik dengan hasil (43,8%) apoteker setuju dan (31,3%) sangat setuju. Dengan demikian menunjukkan bahwa apoteker selalu berusaha menjawab pertanyaan pasien dengan sabar dan teliti. Dengan demikian apoteker menyadari bahwa setiap pasien memiliki Tingkat pemahaman yang berbeda, dan apoteker menyesuaikan komunikasi apoteker agar mudah di pahami oleh pasien. selain itu menunjukkan kemampuan profesional dalam menangani resep dengan hasil (62,5%) apoteker setuju dan (37,5%) sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa apoteker selalu bekerja secara profesional dan teliti dalam menangani resep. Ini termasuk memeriksa resep dengan cermat, memastikan tidak ada kesalahan, dan memberikan obat yang tepat kepada pasien. Selain itu, apoteker juga merasa telah memberikan saran yang sesuai untuk pengobatan tanpa resep dengan hasil (56,3%) apoteker setuju dan (31,3%) sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa apoteker memberikan saran pengobatan yang sesuai dengan kondisi pasien, selalu menekankan pentingnya konsultasi dengan dokter jika diperlukan. Selain itu melayani dengan ramah dan sopan dengan hasil (34,4%) apoteker setuju dan (65,6%) sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa apoteker selalu berusaha melayani pasien dengan ramah dan sopan. Hal ini menunjukkan apoteker percaya bahwa menciptakan suasana yang nyaman dan positif sangat penting dalam pelayanan Kesehatan. Selain itu Mayoritas apoteker juga menilai diri mereka telah menggunakan bahasa yang

mudah dipahami saat menjelaskan obat dengan hasil (53,1%) setuju dan (46,9%) sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa apoteker selalu berusaha menggunakan Bahasa yang mudah di pahami oleh pasien. Dan mendengarkan keluhan pasien dengan baik dengan hasil (31,3%) setuju dan (53,1%) sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa apoteker berusaha mendengarkan keluhan pasien dengan baik dan memberikan solusi yang tepat kepada pasien.

Menurut Rendy Kwando (2014). Menjelaskan bahwa adanya standar-standar yang telah ditentukan tentunya diharapkan Masyarakat dapat menerima kualitas pelayanan Kesehatan yang baik. Seperti yang kita ketahui bahwa apoteker merupakan salah satu tenaga Kesehatan yang berhubungan langsung dengan pasien, namun faktanya sering dijumpai bahwa apoteker tidak berada pada tempat prakteknya. Hal ini yang menyebabkan mengapa begitu penting dalam melakukan Upaya peningkatan pelayanan kefarmasian. Telah dilakukan penelitian tentang pemetaan peran apoteker dalam pelayanan kefarmasian terkait frekuensi kehadiran apoteker di apotek di Surabaya Timur. Penelitian ini dilakukan pada 30 responden yaitu apoteker di Kota Surabaya Timur dengan metode non eksperimental. Tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kefarmasian yang dilakukan di apotek di Surabaya Timur, bagaimana pengaruh frekuensi kehadiran apoteker terhadap pelayanan kefarmasian di apotek dan kendala-kendala apa yang dihadapi oleh apoteker dalam melaksanakan pelayanan kefarmasian di apotek. Dari penelitian ini diperoleh pelaksanaan pelayanan kefarmasian di apotek- apotek di Surabaya Timur dikategorikan kurang dengan hasil persentase kurang dari 60% adanya korelasi signifikan positif antara frekuensi kehadiran apoteker dan pelayanan kefarmasian dan rendah nya upah/gaji apoteker merupakan kendala utama terkait kehadiran apoteker di apotek.

Menurut 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 dilakukan haruslah sesuai dengan keinginan konsumen dan apoteker harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh konsumen, agar mereka merasa puas karena konsumen merupakan salah satu faktor penentu dalam memajukan sebuah apotek.

Dalam pengujian validitas semua item dalam kuesioner (12 item) terbukti valid, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini secara efektif mengukur aspek kinerja apoteker dalam pelayanan resep dan informasi obat di apotek. Hal ini mencerminkan bahwa pertanyaan- pertanyaan yang diajukan relevan dengan kinerja apoteker dalam pelayanan resep dan informasi obat yang diberikan kepada pasien.

Sedangkan dalam pengujian reliabilitas nilai cronbach Alpha pada penilaian kinerja apoteker dari sudut pandang pasien = 0,963, kemudian dari sudut pandang peneliti = 0,966 dan dari sudut pandang apoteker = 0,962 menunjukkan bahwa kuesioner ini memiliki konsisten internal yang sangat baik, yang berarti bahwa instrumen ini dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang dimaksud, yaitu penilaian kinerja apoteker dalam pelayanan resep dan informasi obat kepada pasien. Angka ini mengidentifikasi bahwa seluruh item dalam kuesioner bekerja secara koheren dan saling mendukung untuk memberikan Gambaran yang jelas tentang kinerja apoteker dalam pelayanan resep dan informasi obat kepada pasien di apotek.

## Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja apoteker dalam pelayanan resep dan informasi obat secara umum telah memenuhi ekspektasi pasien dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kinerja apoteker dalam pelayanan resep dan informasi obat memenuhi ekspektasi peneliti, yang juga mencerminkan Tingkat kepuasan yang tinggi. Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap kinerja apoteker dalam pelayanan resep dan informasi obat, terdapat 6 responden (2,08%) yang tidak setuju terhadap pelayanan yang diberikan oleh apoteker dalam memberikan saran yang sesuai untuk pelayanan tanpa resep. Selain itu, sebanyak 8 peneliti (2,60%) menyatakan tidak setuju terhadap pelayanan yang diberikan oleh apoteker, khususnya dalam aspek pemberian saran yang sesuai untuk pelayanan tanpa resep serta ketidakhadiran apoteker saat dibutuhkan. 3) Untuk mengatasi kendala dalam pelayanan resep dan informasi obat Adapun Upaya yang dapat dilakukan yaitu meningkatkan jumlah apoteker, meningkatkan waktu kerja apoteker, dan

meningkatkan ketersediaan apoteker di waktu luang. Selain itu upaya yang harus dilakukan oleh apoteker dalam pemberian saran untuk pengobatan tanpa resep adalah mengidentifikasi gejala penyakit, memberikan saran tentang cara penggunaan obat, mengawasi efek samping, dan mengikuti perkembangan penyakit yang dialami pasien untuk memberikan saran yang tepat dan memantau efek samping yang mungkin terjadi.

## Referensi

- Diarti, D., S., P., Prihwanto, B., S. Wiratmo. 2014. Studi Kualitas Pelayanan Apotek Ditinjau dari Tingkat Kepuasan Konsumen di Kecamatan Sumpalsari Jember (Study of Pharmacy Quality Service According to Customer Satisfaction Levels in Sumpalsari Jember). e-Jurnal Pustaka Kesehatan, 2(3): 432-438.
- Etikasari, R., Lestaria, D. T., Ruhmana, F., & Kurniawan, G. (2024). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Peresepan Antibiotik di Klinik Pratama Masyitoh, Kudus. *Jurnal Indonesia Sehat*, 3(2), 47-55.
- Ghozali, Imam, (2018), Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Harlan, J dan Sutjiati, R., 2018. Metode Penelitian Kesehatan. Universitas Gunadarma. Cetakan ke 2. 108-112.
- Handayani N, Gemy., 2022, Manajemen Pelayanan Farmasi. Penerbit CV. Eureka Media Aksara. 21-32.
- 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
- Kusumawardhana, M. A., Darmanto, E., & Latifah, N. (2024). Sistem informasi perencanaan pengadaan obat menggunakan metode ABC Ven di Apotek Honesty. *Jurnal SITECH: Sistem Informasi dan Teknologi*, 7(2), 75-84.
- Kurniawan, 2012. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta. *Majalah Ilmu Kefarmasian*, VI(2), 56-74.
- Kwando, R. R (2014). Pemetaan Peran Apoteker Dalam Pelayanan Kefarmasian Terkait Frekuensi Kehadiran Apoteker di Apotek Surabaya Timur. *CALIPTRA*, 3(1), 1-12
- Moleong, L. J., (2017), Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT Remaja
- Putra, O. N., Faizah, A. K., & Fatmawati, S. D. (2019). Evaluasi Kepuasan Pasien Penyakit Kronik Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Daerah Pesisir Surabaya. *Jurnal Farmasi Malahayati*, 2(2), 145- 153
- 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.
- Sodikin, U., Jusdijachlan, R., & Avianti, W. (2024). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Apotek (Studi Pada Puskesmas di Kabupaten Bandung). *Jurnal Komunikasi dan Ilmu Sosial*, 2(2), 99-110.
- Suharsimi Arikunto, (2010), Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, (2018), Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung : Alfabeta.