HUBUNGAN PELAYANAN INFORMASI OBAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN SWAMEDIKASI DI APOTEK SEMBUH24 YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi
(S. Farm.)

Oleh:

Mifta Putri Stevia

NIM : F42022283

PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NOTOKUSUMO

YOGYAKARTA

2026

HALAMAN JUDUL NASKAH SKRIPSI

HUBUNGAN PELAYANAN INFORMASI OBAT DENGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN SWAMEDIKASI DI APOTEK SEMBUH24 YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi
(S. Farm.)

Oleh:

Mifta Putri Stevia

NIM : F42022283

PROGRAM STUDI SARJANA FARMASI

SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN NOTOKUSUMO

YOGYAKARTA

2026

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan pasien merupakan tolak ukur penting untuk mengevaluasi mutu layanan kefarmasian yang diberikan oleh apotek. Kepuasan ini timbul dari penilaian pasien terhadap layanan yang mereka terima, yang dipengaruhi oleh sejauh mana kesesuaian antara harapan pasien serta kinerja layanan yang sebenarnya. Pasien akan merasa lebih puas dengan pelayanan apotek jika mereka menerima layanan kefarmasian yang memenuhi kebutuhan mereka, seperti ketepatan pelayanan, informasi obat yang jelas, petugas yang ramah, serta fasilitas yang memadai (Destiyani *et al*., 2022). Dalam penelitian ini, kepuasan pasien diukur berdasarkan penilaian langsung terhadap pelayanan yang diterima (*perceived satisfaction*), menggunakan kuesioner skala Likert (Taruna *et al*., 2025)

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek, pelayanan farmasi mencakup pelayanan farmasi klinis, seperti pelayanan informasi obat, yang dirancang untuk menjamin penggunaan obat yang bijaksana, aman, serta efisien, di samping pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, serta bahan medis sekali pakai. Dalam hal ini, apoteker memegang peranan penting dalam memberikan informasi obat yang akurat serta mudah dipahami, yang mendorong penggunaan obat secara tepat serta memengaruhi kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2016).

Pelayanan informasi obat menjadi semakin penting dalam praktik swamedikasi. Swamedikasi adalah upaya pengobatan yang dilaksanakan secara mandiri oleh seseorang guna mengatasi keluhan kesehatan ringan tanpa melalui pemeriksaan dan resep dokter. Meskipun dilakukan secara mandiri, swamedikasi tetap memerlukan pengetahuan yang memadai mengenai pemilihan obat, cara penggunaan, dosis, dan efek samping agar terhindar dari kesalahan penggunaan obat (Wijaya *et al*., 2023).

Data Badan Pusat Statistik (BPS) menyatakan sekitar 80% masyarakat Indonesia melakukan pengobatan sendiri sehingga praktik swamedikasi sangat umum dan meningkatkan kebutuhan informasi obat yang tepat untuk mencegah kesalahan penggunaan obat. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya bagi tenaga farmasi guna memberi informasi obat yang jelas, komprehensif, serta mudah dipahami, serta menunjukkan sikap yang positif. Hal tersebut dapat berdampak signifikan terhadap kepuasan pasien atas layanan yang mereka terima.

Tingginya tingkat praktik swamedikasi di masyarakat menunjukkan bahwa layanan informasi obat menjadi semakin penting bagi layanan kefarmasian di apotek. Namun dalam praktiknya, tidak seluruh konsumen yang melakukan swamedikasi memperoleh informasi obat secara lengkap dan optimal dari tenaga kefarmasian. Kurangnya informasi terkait dosis, cara penggunaan, efek samping, kontraindikasi, maupun interaksi obat berpotensi menyebabkan penggunaan obat yang tidak rasional serta meningkatkan risiko masalah keamanan obat. Selain itu, penilaian dan tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan kefarmasian yang mereka terima dapat dipengaruhi oleh layanan informasi obat yang kurang memadai. Kondisi ini menegaskan betapa pentingnya mengevaluasi layanan informasi obat dalam konteks praktik swamedikasi di apotek (Manihuruk *et al*., 2024).

Berdasarkan sejumlah penelitian terdahulu, kepuasan pasien terhadap layanan kefarmasian masih belum memadai, khususnya terkait pemberian informasi obat. Menurut penelitian Pristianty *et al*., (2021) terdapat perbedaan antara harapan pasien dengan pelayanan yang di sejumlah aspek, yang menunjukkan bahwa layanan tersebut belum memenuhi harapan pasien, terutama dalam hal informasi obat. Penelitian lain oleh Amir Parumpu *et al*., (2022) memperlihatkan jika tingkat kepuasan pasien berkategori puas, masih terdapat kekurangan pada kelengkapan serta inisiatif pemberian informasi obat. Situasi ini mengindikasikan bahwa harapan pasien terkait kualitas layanan informasi obat masih belum sepenuhnya terpenuhi. Selain itu, penelitian yang menganalisis hubungan antara kejelasan informasi, kelengkapan informasi,

sikap petugas, dan kemudahan pemahaman dengan kepuasan pasien dalam praktik swamedikasi masih terbatas.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Apotek Sembuh24 Yogyakarta, jumlah pasien yang datang ke apotek tercatat sebanyak 130 pasien, dengan sekitar 30 pasien melakukan swamedikasi dan menerima pelayanan informasi obat. Dalam pelayanan tersebut, tenaga kefarmasian memberikan informasi obat secara langsung kepada pasien, namun di Apotek Sembu 24 Yogyakarta belum pernah dilaksanakan penelitian maupun evaluasi terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat pada praktik swamedikasi. Selain itu, terdapat kemungkinan perbedaan penyampaian informasi oleh petugas, baik dalam kejelasan informasi, kelengkapan informasi, sikap petugas, maupun kemudahan pemahaman pasien terhadap informasi yang diberikan. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian yang mereka terima dapat dipengaruhi oleh kondisi ini.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan serta menganalisis hubungan antara kejelasan informasi, kelengkapan informasi, sikap petugas, dan kemudahan pemahaman dengan tingkat kepuasan pasien dalam praktik swamedikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta. Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien pada praktik swamedikasi di Apotek Sembuh 24 Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan informasi obat dalam praktik swamedikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta?
2. Apakah terdapat hubungan antara kejelasan informasi dengan tingkat kepuasan konsumen dalam praktik swamedikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta?
3. Apakah terdapat hubungan antara kelengkapan informasi dengan tingkat kepuasan konsumen dalam praktik swamedikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta?

4. Apakah terdapat hubungan antara sikap petugas dengan tingkat kepuasan konsumen dalam praktik swamedikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta?
5. Apakah terdapat hubungan antara kemudahan pemahaman dengan tingkat kepuasan konsumen dalam praktik swamedikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta?

C. Keaslian Penelitian

Tabel I. Keaslian Penelitian

No.	Penelitian dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan dengan Penelitian ini
1.	Pristianty *et al.*, (2021)	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Swamedikasi Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)	Metode servqual dan IPA (*Importance Performance Analysis*).	Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kesesuaian pelayanan kefarmasian adalah 89,9% yang menandakan pelayanan belum terpenuhi sepenuhnya harapan pasien. Dimensi reliability mempunyai nilai terendah 84,7%.	Penelitian ini fokus pada pelayanan informasi obat dalam swamedikasi yang akan dilakukan di Apotek Sembuh24 Yogyakarta dengan analisis hubungan antar variabel.
2.	Parumpu *et al*., (2022)	Gambaran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Swamedikasi Apoteker di Apotek Kota Palu	Metode *cross-sectional*.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan swamedikasi apoteker puas, dengan nilai CSI 76,08%. Akan tetapi masih memerlukan perbaikan pada aspek pelayanan, terutama pada informasi pemberian obat.	Penelitian ini dilakukan pada satu apotek tertentu dan menganalisis hubungan variabel pelayanan informasi obat dengan kepuasan pasien.
3.	Raising dan Erikania, (2019)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan	Metode *cross-sectional*.	Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan	Penelitian ini secara khusus berfokus pada pelayanan informasi obat

No.	Penelitian dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil	Perbedaan dengan Penelitian ini
		Kefarmasian di Rumah Sakit dan Apotek		kefarmasian di rumah sakit dan apotek yaitu merasa puas. Pada data di Rumah Sakit berkisar 63-75% dan 61-78% pada data di apotek.	pada konsumen swamedikasi di apotek.
4.	Ekadipta, (2019)	Kualitas Pemberian Informasi Obat pada Pelayanan Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak	Metode deskriptif kuantittaif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pemberian informasi obat tergolong baik dengan kepuasan masyarakat 77,21%.	Penelitian ini fokus pada pelayanan konsumen swamedikasi di apotek.
5.	Rini, (2025)	Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Berbasis Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Aletheia Semarang	Metode *cross-sectional.*	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat berbasis syariah memberikan tingkat kepuasan yaitu sangat puas 57,95%, dan puas 37,74%.	Penelitian ini tidak berbasis syariah dan variabel lebih spesifik.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

   Mengetahui tingkat kepuasan pasien serta hubungan pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien dalam praktik swamedikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta.

2. Tujuan Khusus
   a. Mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan informasi obat dalam praktik swamedikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta.
   b. Mengetahui hubungan kejelasan informasi dengan tingkat kepuasan konsumen dalam praktik swamdeikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta.
   c. Mengetahui hubungan kelengkapan informasi dengan tingkat kepuasan konsumen dalam praktik swamedikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta.
   d. Mengetahui hubungan sikap petugas dengan tingkat kepuasan konsumen dalam praktik swamedikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta.
   e. Mengetahui hubungan kemudahan pemahaman informasi obat dengan tingkat kepuasan konsumen dalam praktik swamedikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   Diharapkan penelitian ini dapat menambah pemahaman keilmuan di bidang kefarmasian komunitas, khususnya terkait tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan informasi obat dalam swamedikasi di apotek.

2. Manfaat Metodologis

   Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan dalam penggunaan metode pengukuran kepuasan konsumen melalui kuesioner sebagai alat evaluasi pelayanan informasi obat dalam praktik swamedikasi di apotek.

3. Manfaat Praktis
   a. Bagi Apotek

      Meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat dalam swamedikasi.

b. Bagi Apoteker

   Mengoptimalkan peran apoteker sebagai pemberi informasi obat yang aman dan rasional.

c. Bagi Pasien

   Mendukung peningkatan mutu pelayanan kefarmasian dan konsumen mendapat informasi obat yang jelas, tepat, dan mudah dipahami.

d. Bagi Penulis

   Memberikan keahlian, wawasan, serta informasi ilmiah serta berfungsi selaku sumber untuk studi tambahan ataupun peneliti berikutnya.

e. Bagi Peneliti Lain

   Menjadi referensi dan bahan pembanding peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan konsumen di apotek.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian mengenai hubungan pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan konsumen swamedikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan terhadap pelayanan informasi obat di Apotek Sembuh24 Yogyakarta didominasi oleh kategori sangat puas, yaitu (88,7%), dan kategori puas (11,3%). Tidak terdapat responden yang termasuk dalam kategori cukup puas, tidak puas, maupun sangat tidak puas.
2. Terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan antara kejelasan informasi dengan tingkat kepuasan konsumen dalam praktik swamedikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta, dengan nilai koefisien (r) sebesar 0,695 dan p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$).
3. Terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan antara kelengkapan informasi dengan tingkat kepuasan konsumen dalam praktik swamedikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta, dengan nilai koefisien (r) sebesar 0,536 dan p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$).
4. Terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan antara sikap petugas dengan tingkat kepuasan konsumen dalam praktik swamedikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta, dengan nilai koefisien (r) sebesar 0,569 dan p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$).
5. Terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan antara kemudahan pemahaman dengan tingkat kepuasan konsumen dalam praktik swamedikasi di Apotek Sembuh24 Yogyakarta, dengan nilai koefisien (r) sebesar 0,591 dan p-value sebesar 0,000 ($p < 0,05$).

B. Saran

1. Bagi Apotek Sembuh24 Yogyakarta

   Diharapkan apotek dapat mempertahankan serta terus meningkatkan kualitas pelayanan informasi obat, terutama dalam memberikan informasi yang jelas, lengkap serta mudah dipahami oleh pasien.

.

2. Bagi Tenaga Kefarmasian

   Diharapkan tenaga kefarmasian dapat terus meningkatkan kemampuan komunikasi serta memberikan pelayanan yang ramah, profesional, serta berorientasi pada kebutuhan pasien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pasien, misalnya waktu tunggu pelayanan, ketersediaan obat, fasilitas apotek, ataupun kualitas pelayanan kefarmasian secara keseluruhan. Selain itu, penelitian dapat dilakukan di berbagai apotek dengan jumlah responden yang lebih banyak, sehingga memungkinkan perbandingan temuan serta memberikan cakupan tambahan.

DAFTAR PUSTAKA

Aiken.L.R. (1985). *Three Coefficients For Analyzing the Reliability and Validity of Ratings. Educational and Psyclohogical Measurement*, 45(1), 131-142.

Akri, Y.J., 2024. Analisis Pelayanan Bidang Farmasi Menggunakan Indikator Layanan Berbasis Who: Tinjauan Sistematis: Analysis of Pharmaceutical Services Using WHO-Based Service Indicators: A Systematic Review. ASSYIFA J. Ilmu Kesehat. 1, 201–209. https://doi.org/10.62085/ajk.v1i1.36

Amir Parumpu, F., Rinaldhi Tandah, M., Agus, A., Widnesari, D., 2022. Gambaran Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Swamedikasi Apoteker Di Apotek Kota Palu. Prepotif J. Kesehat. Masy. 6, 1745–1756. https://doi.org/10.31004/prepotif.v6i2.5324

Badan Pusat Statistik. Persentase Penduduk yang Mengobati Sendiri Selama Sebulan Terakhir (Persen), 2012-2014. https://www.bps. go.id/indicator/30/224/1/persentasependuduk-yang-mengobati-sendiriselama-sebulan-terakhir.html. 2023

Benita, Z., Wijayanti, T., Pramukantoro, G.E., 2023. Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Kecamatan X Kota Surakarta Tahun 2022: Correlation of Quality of Pharmaceutical Services and Patient Satisfaction in Pharmacy of X District Surakarta in 2022. J. Sains Dan Kesehat. 5, 186–197. https://doi.org/10.25026/jsk.v5i2.1711

Citta, W., 2024. Efektivitas Peran Apoteker Dalam Pemberian Informasi Obat Pada Telefarmasi. J. Wiyata Penelit. Sains Dan Kesehat. 11, 90. https://doi.org/10.56710/wiyata.v11i1.846

Dasopang, E.S., Hasanah, F., Siahaan, D.N., Maulida, M., Sakila, D.S., Utami, A., Perbrianti, P.A., 2023. Pelayanan Informasi Obat Pada Beberapa Apotek Di Kota Medan. Jambura J. Health Sci. Res. 5, 571–583. https://doi.org/10.35971/jjhsr.v5i2.18583

Destiyani, Nisa, N.A., Zaila M.A, T., Agus Santoso, A.P., 2022. Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Obatdi Apotek Kinan Farma Mojosongo Periode November-Desember Tahun 2021. Media Farm. Indones. 17, 14–18. https://doi.org/10.53359/mfi.v17i1.189

Djamal, H., Safitri, G., 2020. Hubungan Pemberian Informasi Obat Dengan Kepuasaan Pasien Di Puskesmas Kalibalangan Kecamatan Abung Selatan Kabupaten Lampung Utara. J. Ilmu Kesehat. Indones. JIKSI 1. https://doi.org/10.57084/jiksi.v1i1.376

Efayanti, E., Susilowati, T., Imamah, I.N., 2019. Hubungan Motivasi dengan Perilaku Swamedikasi. J. Penelit. Perawat Prof. 1, 21–32. https://doi.org/10.37287/jppp.v1i1.12

Ekadipta,E. 2019. Kualitas Pemberian Informasi Obat Pada Resep Berdasarkan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Kecamatan Cilandak. Jurnal Farmasi, 16(2).

Ekadipta, E., Hidayat, F., Komarudin, D., Ayuni, D., 2022. Gambaran Tingkat Pengetahuan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Dalam Pembelian Obat Secara Online Pada Apotekmart Online Berdasarkan Komunikasi, Informasi, Dan Edukasi. ISTA Online Technol. J. 3, 42–49. https://doi.org/10.62702/ion.v3i1.50

Elan, E., Sumardi, S., Juandi, A.S., 2022. Penyusunan Instrumen Penelitian Tindakan Kelas dalam Upaya Peningkatakan Keterampilan Sosial. J. PAUD AGAPEDIA 6, 91–98. https://doi.org/10.17509/jpa.v6i1.51339

Eliyah., 2019. Validitas Tes Sebagai Media Ukur Ketepatan Evaluasi Mengukur Pencapaian Tujuan Pembelajaran Di SD/Mi., Jurnal Edukatif., 5(2)

Ermawati,N. 2020. Pemberdayaan Melalui Video Edukasi "Cara Mendapatkan Obat Pada Era Digital" Dengan Pendekatan Decision Making (Tesis). Universitas Sanata Dharma.

Eva Karlina, Lucia Vita Inandha, Pudjiastuti, 2024. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pemberian Informasi Obat Di Apotek Yulia Farma Surakarta Periode Juni-Juli Tahun 2024. -Najat 2, 366–372. https://doi.org/10.59841/an-najat.v2i3.1594

Hendra, G.A., Aditya, M., Sari, R.P., 2023. Analisis Pengetahuan dan Karakteristik Tenaga Kefarmasian Tenaga Kefarmasian Tentang Swamedikasi Kortikosteroid Berdasarkan Obat Wajib Apotek (OWA). Jurnal Ilmu Farmasi dan Farmasi Klinik. 20 (1), 60-65

Heryanto, C.A.W., Korangbuku, C.S.F., Djeen, M.I.A., Widayati, A., 2019. Pengembangan dan Validasi Kuesioner untuk Mengukur Penggunaan Internet dan Media Sosial dalam Pelayanan Kefarmasian. Indones. J. Clin. Pharm. 8. https://doi.org/10.15416/ijcp.2019.8.3.175

Husna, U.Y., Ichsan, B., 2023. Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Apoteker terhadap Pharmaceutical Care. Pharm. J. Indones.

Juyelva, D., 2024. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat (Pio) Tenaga Kefarmasian. Jurnal Aisyiyah Medika.9(2)

Laksono, H., Susilo, A.I., Muslim, Z., Ningsih, L., Febriyanto, T., 2023. Implementasi Standar Pelayanan Kefarmasian dan Faktor-Faktor Yang Terkait di Kota Bengkulu. Avicenna J. Ilm. 18, 383–391. https://doi.org/10.36085/avicenna.v18i3.5822

M. Dwi Suprobo, Pamungkas Aji, 2026. Peran Pelayanan Apoteker terhadap Pengetahuan Swamedikasi Obat Bebas dan Bebas Terbatas di Apotek. J. Ris. Ilmu Kesehat. Umum Dan Farm. JRIKUF 4, 202–210. https://doi.org/10.57213/jrikuf.v4i1.723

Manihuruk, A.C., Handini, M.C., Sinaga, T.R., Sinaga, L.R.V., 2024. Swamedikasi Obat: Studi Kualitatif Pelaksanaan Pelayanan Swamedikasi Di Apotek Kecamatan Doloksanggul, Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun 2023 8.

Melizsa, M.., 2023. Hubungan Komunikasi Efektif Terhadap Kepuasan Pasien Di Apotek K24 Vienna Gading Serpong. JKPharm J. Kesehat. Farm. 5, 1–8. https://doi.org/10.36086/jpharm.v5i1.1570

Muhammad, A., Tikirik, W.O., 2025. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Obat Di Apotek Tomborang.Jurnal Pengembangan Masyarakat, 6(3).

Narwadan, F., Soegiantoro, D.H., Rawar, E.A., 2025. Persepsi Masyarakat Indonesia Terhadap Peran Apoteker Komunitas Dalam Pelayanan Informasi Obat (PIO) Berdasarkan Wilayah 10.

Ningrum, W.A., Azzahra, N.A., Suryani, I., 2022. Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Pengetahuan Pasien. J. Ilm. Kesehat. 15, 175–182. https://doi.org/10.48144/jiks.v15i2.1627

Nurhaini, R., Munasari, F., Agustiningrum, R., 2020. Kesesuaian Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Apotek Kecamatan Tulung Kabupaten Klaten. CERATA J. Ilmu Farm. 11, 15–20. https://doi.org/10.61902/cerata.v11i1.94

Permenkes, 2016. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Apotek 2016.

Pristianty, L., Fransiska, H.A., Titani, M., 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Swamedikasi Terhadap Mutu Pelayanan Kefarmasian di Apotek (Kelurahan Mojolangu Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). Maj. Farmasetika 6, 88. https://doi.org/10.24198/mfarmasetika.v6i0.36763

Puspitasari, W.D., Febrinita, F., 2021. Pengujian Validasi Isi (*Content Validity*) Angket Persepsi Mahasiswa terhadap Pembelajaran Daring Matakuliah Matematika Komputasi. J. Focus Action Res. Math. Factor M 4, 77–90. https://doi.org/10.30762/factor_m.v4i1.3254

Putra, O.N., Kresnamurti, A., Yunita, A., 2020. Tingkat Kepuasan Pasien Swamedikasi Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Apotek Pesisir Surabaya Timur. 2020 18(2).

Raising,R dan Erikania, S. 2019. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit dan Apotek. Jurnal Mandala Pharmacon Indonesia, 5(1).

Retnowati, T.H., Mardapi, D., Kartowagiran, B., Suranto, S., 2017. Model evaluasi kinerja dosen: pengembangan instrumen untuk mengevaluasi kinerja dosen. J. Penelit. Dan Eval. Pendidik. 21, 206–214. https://doi.org/10.21831/pep.v21i2.16626

Revani, S.S., Rosanti, A.S., Pratiwi, M., Putri, D.K., 2025. Hubungan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Farmasi Klinik Griya Sehat Metro .*Journal of Innovative and Creativity*, 5(2).

Rini,P,D,T. 2025. Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Berbasis Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Apotek Aletheia Semarang. *Indonesian Journal of Medical and Pharmaceutical Science*, 4(1).

Robbani, I., Lukitasari, L., 2025. Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Cangkuang. Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains, 6(2).

Savira, W.D., Subadi, W., 2023. Kualitas Pelayanan Kesehatan Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Hikun Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. 6(2). Http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB

Savitri, V., 2026. Hubungan Tingkat Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi Batuk pada Pengunjung Apotek di Kecamatan Purwosari 13., Jurnal Farmasi Komunitas., 13(1):111-117.

Sidi, R., Putra, A., 2022. Pertanggungjawaban Peredaran Obat Keras Tanpa Resep dokter dan Peran Pendidikan Islam. 11(3). 10.30868/ei.v11i03.3301

Sidrap, Wirastuti, A., A. Noe, Y., Rahmawati, R., 2021. Pengaruh Kualitas Kefarmasian Terhadap Pelayanan Di Apotek Rsia Ananda Trifa Kota Parepare. J. Insan Farm. Indones. 4, 7–14. https://doi.org/10.36387/jifi.v4i1.668

Sitepu, E., Juliana Tampubolon, Sudianto Manulang, Sisti Nadia Amalia, 2024. Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kejadian Stres Pada Mahasiswa Tingkat Akhir S1 Matematika di Universitas Negeri Medan. Statistika 24, 93–101. https://doi.org/10.29313/statistika.v24i1.3257

Situmorang, M., Saman, Basyariah Lubis, 2023. Penerapan Standar Pelayanan Farmasi di Apotek-Apotek di Distrik Rokan Hulu. J. Farm. JFM 6, 17–24. https://doi.org/10.35451/jfm.v6i1.1820

Sutrisnawati, N.K.A.B., Agustini, N.P.D., Mendra, N.N.Y., Antari, N.P.U., 2023. Pengaruh Pemberian Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien serta Faktor Pengganggu yang Terlibat di Dalamnya. J. Manaj. DAN PELAYANAN Farm. J. Manag. Pharm. Pract. 13. https://doi.org/10.22146/jmpf.84766

Sugiyono (2023). Metode *penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*. Cetakan ke 5. Bandung: ALFABETA, CB. *Available at*: www.cvalfabeta.com.

Suwantara, I.P.T., 2026. Kualitas Komunikasi Tenaga Kefarmasian Kepada Pasien Dalam Pelayanan Non Resep di Apotek Wilayah Sesetan Denpasar. Jurnal Ilmu Kefarmasian, 7(1).

Syafwan, M.K.R., Afnuhazi, R., 2024. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Hasil Belajar Kelas Vi Sdn 20 Indarung Padang. 2024 7 (2).

Tambahani, A.E.J., Lolo, W.A., Jayanto, I., 2024. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Informasi Obat (Pio) Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tingkat Ii Robert Wolter Mongisidi Manado 5.

Tantra, L.B., Tjiptodjojo, K.I., 2026. Peran Pemasaran Digital dan Kualitas Layanan dalam Membentuk Keputusan Pasien Untuk Memilih Klinik di Kota Bandung. J. Inform. Ekonomi. Bisnis 362–366. https://doi.org/10.37034/infeb.v8i2.1422

Taruna, D., Assa, A.F., 2025. Pengaruh Nilai yang Dirasakan Pasien dan Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Non JKN Dengan Mediasi Citra Merek di Departemen Rawat Jalan Rumah Sakit X. J. Ilmu Manaj. Terap. 6, 274–289. https://doi.org/10.38035/jimt.v6i5.5580

Tedi, T., Astuti, R.D., Sari, B.M., 2021. Gambaran Pemberian Informasi Obat Analgetik Sebagai Upaya Swamedikasi Di Apotek-Apotek Kecamatan Talang Kelapa Banyuasin. JKPharm J. Kesehat. Farm. 3, 69–75. https://doi.org/10.36086/jpharm.v3i2.1063

Trinovitasari, N., Ihsan, S., Hikmah, N., Malina, R., Surianti, W.O., Nazaria, S., Risnawati, R., Maladjai, D.A., Amalia, P.Z., 2024. Evaluasi Penggunaan Obat Rasional di Puskesmas Kota Kendari: Menuju Pelayanan Kesehatan

yang Lebih Baik. Lansau J. Ilmu Kefarmasian 2, 124–133. https://doi.org/10.33772/lansau.v2i2.30

Wandira, E., Andika, N.A., Salsabilla, N.B., Soraya, N.N., Santoso, A.P.A., Wardani, T.S., 2022. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Komunikasi,Informasi, Dan Edukasi (Kie) Obat Oleh Tenaga Kefarmasian Di Apotek Nogosari Farma. Jurnal Farmasi dan Kesehatan Indonesia., 2(1).

Wijaya, W.P., Yulianti, T., 2022. Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Swamedikasi Masyarakat Pngunjung di Empat Apotek Kabupaten Boyolali. Usadha J. Pharm. 163–177. https://doi.org/10.23917/ujp.v2i2.144

Zaini, A.A., 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen “Warung Bek Mu 2” Banjaranyar Paciran Lamongan) 02.