

Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Pada Peresepan Antibiotik di Klinik Pratama Masyitoh, Kudus

Ria Etikasari^{a,1,*}, Diana Tri Lestari^{b,2}, Devy Faizzatur Ruhmana^{c,3}, Galih Kurniawan^{d,4}

a,b,c,d) Universitas Muhammadiyah Kudus

Email: ¹ rietikasari@umkudus.ac.id

* corresponding author

ARTICLE INFO

Riwayat Artikel

Received: 17 July 2024

Revised: 23 July 2024

Accepted: 30 July 2024

Kata Kunci

Antibiotic prescribing,

Patient satisfaction,

Primary clinic,

Provision of Drug Information.

ABSTRACT

Background: Provision of Drug Information (PIO) was place for health facilities to optimize clinical pharmacy services in order to increase patient satisfaction. **Objective:** This study aims was to determine the relationship between PIO and patient satisfaction who received antibiotic prescriptions **Method:** Data was taken from outpatients and inpatients who do medical examinations from March to April 2024 at the Masyitoh Clinic, Kudus. A questionnaire was used to determine the completeness of PIO implementation and measure patient satisfaction. The results were analyzed using the chi-square statistical test to determine the relationship between the two variables. **Results:** 113 patients met the inclusion criteria and were willing to become respondents by filling out informed consent as well as the PIO questionnaire and patient satisfaction questionnaire. The age of the majority of patients was 18 – 30 years and 31 – 50 years (41.6%) with female gender (60.2%) and junior high school education (27.4%). The most widely used antibiotic was amoxicillin (51.3%). The majority of patients (69%) stated that PIO was complete and some (52.2%) patients stated that they were satisfied. The statistical test results obtained p-value of 0.000. **Conclusion:** There is a relationship between PIO and patient satisfaction who receive antibiotic prescriptions in outpatient and inpatient settings.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



1. Pendahuluan

Pelayanan informasi obat (PIO) merupakan kegiatan dasar yang wajib dilakukan oleh apoteker saat berhadapan dengan pasien. Kegiatan ini dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan tentang obat pada pasien, meningkatkan rasionalitas terapi dan mengurangi permasalahan terkait obat [1]. Pemberian informasi yang tidak memadai dapat meningkatkan risiko keparahan penyakit, efek samping, timbulnya resistensi atau gagalannya terapi [2].

PIO pada pasien yang mendapat terapi antibiotik dilakukan dengan disertai pemberian informasi yang sesuai, akurat dan komprehensif sehingga kejadian *antimicrobial resistance* (AMR) dapat

diminimalkan [3]. AMR bukan hanya menjadi permasalahan di satu negara tapi telah menjadi krisis global yang berkaitan dengan sistem kesehatan yang lemah [4], [5].

Pemberian informasi yang sesuai dengan kebutuhan pasien pada pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pada pasien walaupun pada kenyataannya pasien tidak pernah merasa cukup untuk mencari pengetahuan tentang terapi yang berkaitan dengan penyakitnya [6]. Untuk itu, komunikasi menjadi penting bagi tenaga kesehatan untuk menghindari terjadinya masalah yang terkait dengan pengobatan, baik komunikasi dengan tenaga kesehatan lain (misal dokter, yang berperan dalam persepan) maupun pasien itu sendiri [7].

Selain peningkatan pengetahuan, PIO juga dapat menaikkan kepuasan pasien akan pelayanan kefarmasian yang dilakukan oleh apoteker. Peningkatan kepuasan diperoleh sebagai efek positif dari adanya interaksi antara pemberi dan penerima layanan sehingga terbangun persepsi bahwa layanan berorientasi pada pasien [8].

Klinik Pratama Masyithoh Kudus memberi pelayanan diantaranya poli umum, poli gigi, pemeriksaan kandungan, USG, prolans, laboratorium, rawat inap, dan layanan KB/Vaksin. Pelayanan Informasi Obat (PIO) menjadi penting agar pengetahuan pasien tentang obat meningkat terutama informasi obat antibiotik karena 84% pasien mendapat resep antibiotik sehingga perlunya disampaikan informasi obat untuk meminimalkan efek samping obat dan menghindari terjadinya resistensi antibiotik.

2. Metode Penelitian

Studi ini dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif dan pendekatan *cross sectional*. Data diambil dari pasien rawat inap maupun rawat jalan yang melakukan pemeriksaan dokter dengan kriteria inklusi yaitu pasien dewasa (18 – 65 tahun) yang mendapat resep antibiotika, pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik dan bersedia menjadi subyek penelitian. Sedangkan untuk kriteria eksklusi yaitu pasien yang bersedia menjadi subyek penelitian namun mengundurkan diri dan pasien yang tidak menyelesaikan pengisian kuesioner. Populasi penelitian ini adalah pasien Klinik Masyithoh yang mendapat terapi antibiotik. Metode sampling digunakan karena penelitian ini dibatasi oleh waktu dan dana yang tersedia. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling* yaitu pasien yang datang ke klinik akan ditawarkan untuk menjadi subyek penelitian. Pasien yang masuk dalam kriteria inklusi harus mengisi *informed concern* dan mengisi kuesioner yang telah disiapkan. Pasien hanya bisa menjadi subyek penelitian sebanyak satu kali.

Pengambilan data dilakukan pada periode Maret hingga April 2024 menggunakan instrumen kuesioner dan tabel pengumpulan data karakteristik pasien. Kuesioner terdiri dari dua jenis yaitu kuesioner pelayanan informasi obat (PIO) dan kuesioner kepuasan pasien. Kuesioner PIO terdiri dari 11 pertanyaan dengan jawaban ya dan tidak [9]. Kuesioner kepuasan pasien terdiri dari lima dimensi yaitu kehandalan, ketanggapan, empati, bukti langsung dan jaminan. Masing-masing dimensi memiliki lima pertanyaan dengan jawaban ya dan tidak [10]. Hasil dari kuesioner dilakukan analisis statistik uji bivariat untuk mengetahui apakah variabel pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien saling mempengaruhi atau tidak. Penelitian ini mendapat persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Universitas Muhammadiyah Kudus dengan nomor 76/Z-7/KEPK/UMKU/II/2024.

3. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di bagian Rawat Inap dan Rawat Jalan Klinik Pratama Masyithoh Kudus. Jumlah pasien yang masuk dalam kriteria inklusi ini adalah 113 pasien dengan karakteristik yang disajikan pada Tabel 1. Karakteristik pasien didominasi oleh usia 18-30 tahun dan usia 31-50 tahun yaitu 47 (41,6%) pasien dengan mayoritas perempuan sebesar 68 (60,2%) pasien. Pendidikan pasien didominasi oleh lulusan sekolah menengah atas (SMA) yaitu 37 (32,7%) pasien. Untuk antibiotika yang paling banyak digunakan adalah amoxicillin yaitu sejumlah 58 (51,3%) pasien.

Distribusi jawaban pasien atas pertanyaan kuesioner PIO ditampilkan pada Tabel 2. Masing-masing item pertanyaan dijawab seluruhnya oleh pasien dengan pilihan jawaban ya atau tidak.

Responden yang menjawab pertanyaan bahwa PIO sudah lengkap sebesar 78 (69%) pasien. Pada penelitian Nyssa (2022) menyatakan bahwa 38% responden menyatakan lengkap mengenai pelayanan informasi obat pada pasien Rawat Jalan di Puskesmas Cilacap Tengah dan selebihnya merasa tidak lengkap [11]. Dengan hasil penelitian yang dilakukan di Klinik Pratama Masyithoh Kudus menunjukkan hasil yang baik dengan responden yang mendapatkan pelayanan informasi obat mengenai antibiotik yang lengkap sebesar 69%.

Tabel 1. Karakteristik Pasien

Karakteristik	Kelompok	Frekuensi	Presentase (%)
Usia	18-30 Tahun	47	41,6
	31-50 Tahun	47	41,6
	51-65 Tahun	19	16,8
Jenis kelamin	Laki-laki	45	39,8
	Perempuan	68	60,2
	SD	16	14,2
Pendidikan	SMP	31	27,4
	SMA	37	32,7
	DIII	5	4,4
	S1	24	21,2
Antibiotik yang diresepkan	Amoxicillin	58	51,3
	Cefadroxil	47	41,6
	Ciprofloxacin	6	5,3
	Cefixime	2	1,8

Tabel 2. Distribusi pasien berdasarkan PIO

Indikator	Ya	Tidak
	N (%)	N (%)
Kelengkapan PIO	78 (69)	35 (31)
Menyebutkan nama obat	89 (78,8)	24 (21,2)
Waktu penggunaan obat (pagi/siang/malam)	58 (51,3)	55 (48,7)
Waktu penggunaan obat (sebelum/sedang/ sesudah makan)	113 (100)	0
Frekuensi penggunaan obat	62 (54,9)	51 (45,1)
Jumlah obat sekali minum	62 (54,9)	51 (45,1)
Efek samping obat	56 (49,6)	57 (50,4)
Indikasi obat	62 (54,9)	51 (45,1)
Interaksi obat	60 (53,1)	53 (46,9)
Pencegahan interaksi	59 (52,2)	54 (47,8)
Tujuan penggunaan obat	60 (53,1)	53 (46,9)
Penyimpanan obat	51 (45,1)	62 (54,9)

Frekuensi data kepuasan pasien disajikan pada Tabel 3. Secara umum, dari 113 responden, 59 (52,2%) pasien merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang dilakukan oleh petugas kefarmasian Klinik Pratama Masyithoh. Pada penelitian Sukanto menyatakan bahwa 57% responden menyatakan puas terhadap pelayanan kefarmasian pada pelayanan resep di Apotek Rawat Jalan RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar dan selebihnya merasa tidak puas

[12]. Dengan hasil penelitian yang dilakukan di Klinik Pratama Masyithoh Kudus menunjukkan hasil yang baik dengan responden yang merasa puas sebesar 52%.

Tabel 3. Kepuasan pasien

Item kuesioner	Puas	Tidak Puas
	N (%)	N (%)
Kepuasan pasien	59 (52,2)	54 (47,8)
Kehandalan	84 (74,3)	29 (25,7)
Ketanggapan	69 (61)	44 (39)
Empati	64 (56,6)	49 (43,4)
Bukti Langsung	80 (70,7)	33 (29,3)
Jaminan	109 (96,4)	4 (3,6)

Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara PIO sebagai variabel bebas dengan kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan sebagai variabel terikat. Analisis bivariat dalam penelitian menggunakan SPSS versi 29 yang disajikan pada Tabel 4. Hasil analisis uji statistik *chi-square* didapatkan *p-value* 0,000 ($<0,05$) yang artinya terdapat hubungan antara PIO pada pasien yang mendapat resep antibiotik terhadap kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan di Klinik Pratama Masyithoh Kudus. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh dan disusul pada penelitian oleh Musyarofah (2020) yang dilakukan di apotek Sawojajar menunjukkan hasil analisis diperoleh nilai *p-value* 0,024 ($<0,05$) sehingga membuktikan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien [8].

Tabel 4. Analisis Bivariat

PIO	Kepuasan		Total	<i>p-value</i>
	Puas N (%)	Tidak puas N (%)		
Lengkap	53 (46,9)	25 (22,1)	78 (69)	0,000
Tidak lengkap	6 (5,3)	29 (25,7)	35 (31)	
Jumlah	59 (52,2)	54 (47,8)	113 (100)	

4. Pembahasan

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan di Puskesmas Hantakan bahwa antibiotika yang paling banyak diresepkan adalah amoxicillin [13]. Penelitian lain dengan hasil yang sejalan juga pernah dilakukan di Puskesmas Kendal [14] dan 7 puskesmas di Wilayah Kota Pariaman, Padang Provinsi Sumatera Barat [15]. Bentuk sediaan yang sering diresepkan adalah tablet dengan dosis 500 mg. Peresepan antibiotika amoxicillin paling banyak adalah dengan indikasi infeksi saluran pernafasan akut (ISPA) di Puskesmas Tonusu, Pamona Kabupaten Poso [16] dan Puskesmas Empagae Kabupaten Sidenreng Rappang [17]. Kasus ISPA banyak mendominasi penyakit akibat mikroorganisme di berbagai puskesmas maupun rumah sakit di Indonesia terutama daerah perkotaan dimana polusi menjadi menjadi faktor risiko yang utama terpaparnya ISPA pada populasi terutama anak dan balita [18]. Selain ISPA, kasus lain yang membutuhkan terapi antibiotik di puskesmas adalah infeksi saluran kemih (ISK), skabies, diare, tuberculosis dan infeksi pada gigi. Pemberian antibiotik sesuai dengan indikasi diharapkan memberikan luaran yang efektif dalam penanganan infeksi.

Pelayanan kefarmasian PIO wajib dilakukan oleh Apoteker berdasarkan Permenkes Nomor 74 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas. Pelayanan PIO diharapkan dapat meningkatkan penggunaan obat yang rasional pada pasien terutama antibiotik.

Menyebutkan nama obat. Sejumlah 89 (78,8%) pasien menyatakan menerima informasi nama obat yang diterima. Nama obat penting disampaikan untuk mengetahui bahwa pasien mendapatkan obat antibiotik dan menyadari akan bahaya infeksi jika tidak obat tidak diminum. Penelitian sebelumnya oleh Apriansyah (2017) di Apotek Kota Tangerang menunjukkan jumlah responden sebesar 44,44% untuk penyebutan nama obat sehingga di Klinik Pratama Masyithoh sudah lebih banyak pasien yang mendapatkan informasi untuk nama obat yang diterima [9].

Waktu penggunaan antibiotik pada pagi/siang/malam hari. Pada pertanyaan ini, sejumlah 58 (51,3%) pasien menyebutkan bahwa mereka diberi informasi tentang waktu penggunaan obat antibiotika yang diterimanya. Jika dibandingkan dengan penelitian Apriansyah (2017), 66,66% pasien menyatakan menerima informasi waktu minum obat dari petugas, artinya pada penelitian ini, informasi waktu minum obat belum banyak tersampaikan pada pasien sehingga penggunaan antibiotik yang rasional belum bisa terpenuhi sepenuhnya karena antibiotik harus diminum pada jam yang sama setiap hari untuk menjaga kadar obat dalam darah tetap konstan [19].

Waktu penggunaan obat sebelum/sedang/sesudah makan. Pada item kuesioner ini, seluruh pasien menyatakan mendapatkan informasi tersebut. Waktu penggunaan obat yang dikaitkan dengan waktu makan untuk beberapa obat perlu diperhatikan agar obat memberikan efek yang maksimal. Terdapat beberapa obat yang berinteraksi dengan makanan tertentu sehingga penyerapan obat bisa berkurang ataupun sebaliknya. Ada pula obat yang dianjurkan untuk digunakan bersama makanan diantaranya untuk mengurangi rasa tidak nyaman di lambung seperti untuk kasus antibiotik sefadroksil [20].

Frekuensi penggunaan obat. Responden yang menjawab informasi ini tersampaikan sebanyak 62 (54,9%) pasien, jumlah yang masih rendah jika dibandingkan dengan penelitian di Puskesmas Sawah Lebar yang memperoleh angka 83,53% [21]. Pelayanan informasi tentang frekuensi penggunaan antibiotika masih perlu ditingkatkan karena terkait dengan kepatuhan pasien dalam mengikuti instruksi pengobatan mereka dan pada kasus obat antibiotik yang harus dihabiskan [20].

Jumlah obat sekali minum. Jumlah responden yang menjawab informasi ini telah tersampaikan sebanyak 62 (54,9%) pasien dan pada penelitian sebelumnya di Apotek Kota X diperoleh angka 30%. Meskipun pada penelitian ini lebih tinggi, akan tetapi masih perlu disampaikan mengingat hal ini terkait dengan kepatuhan pasien dalam mengikuti instruksi pengobatan [20].

Efek samping obat Responden yang menjawab tersampainya informasi efek samping obat sebanyak 56 (49,6%) pasien dan pada penelitian sebelumnya di Puskesmas Kota X memperoleh 64% [21]. Penyampaian efek samping antibiotik adalah hal yang penting akan tetapi masih banyak pasien yang tidak mendapatkan informasi efek samping antibiotik. Efek samping obat perlu disampaikan kepada pasien terutama efek samping yang umum yaitu resistensi. Pasien yang mendapat informasi ini akan lebih siap dan waspada serta terhindar dari kecemasan ketika mereka mengalami efek samping suatu obat. Sefadroksil merupakan antibiotik beta laktam yang diketahui memiliki potensi menimbulkan reaksi alergi seperti reaksi alergi terhadap penisilin, hal ini perlu menjadi perhatian dari tenaga kefarmasian [20].

Indikasi obat. Pada penelitian ini, responden yang menjawab informasi indikasi obat telah tersampaikan sebanyak 62 (54,9%) pasien. Hasil penelitian ini lebih tinggi dibandingkan penelitian Apriansyah (2017) di Apotek Kota Tangerang yang mendapat angka 38,88% [9]. Indikasi antibiotik wajib disampaikan berkaitan dengan tingginya angka penggunaan obat antibiotik yang tidak tepat terhadap indikasinya [22].

Interaksi obat. Responden yang menjawab tersampainya interaksi obat sebanyak 60 (53,1%) pasien. Hasil penelitian ini lebih tinggi dari penelitian sebelumnya oleh Suci (2020) di Apotek Kabupaten Garut yang mendapat angka 31% [23]. Interaksi obat perlu disampaikan mengingat terdapat beberapa obat antibiotik yang berinteraksi seperti sefadroksil dilaporkan memiliki beberapa interaksi dengan obat lainnya yakni berupa interaksi dengan level *mayor* (penisilin dan sefalosporin). Informasi terkait obat lain yang sedang digunakan oleh pasien selain dari obat yang tertulis pada resep yang sedang mereka tebus perlu digali [20].

Pencegahan interaksi Sebanyak 59 (52,2%) pasien pada penelitian ini menjawab bahwa informasi pencegahan interaksi telah disampaikan. Penelitian sebelumnya di apotek Kota Tangerang hanya mendapatkan 5,55% [9]. Interaksi obat baik dengan obat lain atau makanan/minuman bisa dicegah sesegera mungkin apabila diinformasikan pada pasien [20].

Tujuan penggunaan obat. Responden yang menjawab tersampainya informasi tujuan penggunaan obat sebesar 60 (53,1%) pasien. Penelitian sejenis di Apotek Kota Bogor memperoleh angka 61% sehingga penyampaian informasi ini perlu ditingkatkan dengan tujuan pasien mengerti alasan mereka menggunakan obat tersebut. Dalam kaitan dengan penggunaan antibiotik, pasien perlu diinformasikan bahwa obat yang mereka gunakan bertujuan untuk mengeliminasi bakteri yang pada saat tersebut ada dan menimbulkan masalah kesehatan di dalam tubuh mereka [20].

Penyimpanan obat. Pada penelitian ini, responden yang menjawab informasi obat tersampaikan sebanyak 51 (45,1%), dan pada penelitian di Puskesmas Kota X diperoleh angka 72,70%. Cara penyimpanan perlu disampaikan kepada pasien karena obat yang disimpan dengan tidak tepat dapat menurunkan mutu obat tersebut [20].

Kepuasan pasien selama menjalani pemeriksaan atau perawatan di puskesmas dapat berpengaruh pada tingkat kunjungan pasien. Jika pasien merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan, salah satunya adalah PIO, maka pasien tidak segan untuk berkunjung kembali ketika mengalami masalah kesehatan. Pasien dapat berpindah keanggotaannya kepada fasilitas kesehatan lain yang lebih berkualitas dan memberi rasa nyaman [24] sehingga pengukuran kepuasan pasien saat ini banyak dilakukan oleh fasilitas kesehatan baik milik pemerintah maupun swasta.

Kehandalan. Dimensi yang mengukur kehandalan atau kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Kinerja harus sesuai dengan harapan pasien, yang memiliki akurasi yang tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh 84 (74,3%) pasien yang menyatakan kepuasan atas layanan yang diberikan Apoteker. Pada penelitian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Curup Rejang Lebong, 49% menyatakan tidak puas sementara sisanya puas dan sangat puas [25]. Ini berarti PIO di Klinik Masyitoh bisa diandalkan sebagai salah satu pelayanan kefarmasian yang dapat meningkatkan kepuasan pasien.

Ketanggapan. Dalam pelayanan ini daya tanggap yang diukur adalah ketanggapan petugas dalam membantu mengatasi keluhan pasien, kesiapan tenaga kerja dalam melayani pasien, dan memberikan pelayanan cepat dan tepat. Sebanyak 69 (61%) pasien merasa puas atas layanan yang dilakukan para tenaga kefarmasian dan pada penelitian yang dilakukan oleh Miranda (2021) di apotek Sumber Joss Blora untuk dimensi ketanggapan memperoleh hasil 6,3% [26].

Empati. Responden yang merasa puas pada dimensi empati ini sebanyak 64 (56,6%) pasien yang artinya mayoritas pasien mengakui jika PIO yang diberikan petugas mengandung unsur empati atau dapat memahami kondisi pasien berkaitan dengan penyakitnya. Penelitian ini berbeda dengan yang pernah dilakukan oleh Sunarni pada pasien rawat inap RS Mardi Rahayu memperoleh hasil 10% Dimensi empati memberikan peluang untuk pelayanan yang semula tidak diharapkan oleh pasien namun pada kenyataannya diberikan. Memberikan pelayanan PIO disertai perhatian yang tulus dan bersifat individual atau memahami keinginan pasien juga dapat meningkatkan pengetahuan pasien sehingga tujuan pengobatan dapat tercapai. [27].

Bukti Langsung. Pada dimensi ini, sejumlah 80 (70,7%) pasien mengakui pelayanan PIO oleh petugas memberikan bukti nyata atas informasi yang disampaikan. Wahyudi (2017)

meneliti hal yang sama pada pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta dan diperoleh hasil 59% menyatakan puas [28]. Kepuasan pasien pada dimensi ini menunjukkan bahwa pasien melihat bukti langsung pelayanan PIO didukung oleh unsur lain yaitu ruang informasi yang nyaman, petugas yang menuliskan aturan pakai obat dengan jelas dan tersedianya brosur atau leaflet tentang obat dan pengobatan [29].

Jaminan. Dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pasien atas pelayanan yang diberikan, pengetahuan, dan kemampuan para tenaga kefarmasian sehingga menumbuhkan rasa percaya para pasien, hasil yang diperoleh sebanyak 109 (96,4%) pasien merasa puas. Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wike (2019) di rawat inap RSUD Tugurejo Semarang memperoleh hasil 44% yang merasa puas pada dimensi jaminan [30].

5. Kesimpulan

Terdapat hubungan antara pelayanan informasi obat pada pasien yang mendapat resep antibiotik terhadap kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan di Klinik Pratama Masyithoh Kudus.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak mendapatkan data diagnosis pasien karena akses pengambilan data rekam medis dibatasi berkaitan dengan ijin penelitian yang hanya berlaku untuk wawancara pada pasien.

Daftar Pustaka

- [1] H. Muralidharan *et al.*, "Barriers of healthcare professionals in utilizing the service of drugs and poison information Centre: A cross-sectional study," *Explor. Res. Clin. Soc. Pharm.*, vol. 6, p. 100142, 2022.
- [2] R. Huang, Y. Huang, J. Liu, and L. Chen, "Exploring the training of chinese medical staff oriented to the need for clinical drug information services: from the perspective of drug information patients obtained and need," *BMC Med. Educ.*, vol. 23, no. 1, p. 739, 2023.
- [3] S. D. Persell *et al.*, "Behavioral interventions to reduce inappropriate antibiotic prescribing: a randomized pilot trial," *BMC Infect. Dis.*, vol. 16, pp. 1–9, 2016.
- [4] K. Eilermann, K. Halstenberg, L. Kuntz, K. Martakis, B. Roth, and D. Wiesen, "The effect of expert feedback on antibiotic prescribing in pediatrics: experimental evidence," *Med. Decis. Making*, vol. 39, no. 7, pp. 781–795, 2019.
- [5] R. V. Milani, J. K. Wilt, J. Entwisle, J. Hand, P. Cazabon, and J. G. Bohan, "Reducing inappropriate outpatient antibiotic prescribing: normative comparison using unblinded provider reports," *BMJ Open Qual.*, vol. 8, no. 1, p. e000351, 2019.
- [6] C. L. Bekker, S. Mohsenian Naghani, S. Natsch, N. S. Wartenberg, and B. J. van den Bemt, "Information needs and patient perceptions of the quality of medication information available in hospitals: a mixed method study," *Int. J. Clin. Pharm.*, vol. 42, pp. 1396–1404, 2020.
- [7] E. Tan, K. Stewart, R. A. Elliott, and J. George, "An exploration of the role of pharmacists within general practice clinics: the protocol for the pharmacists in practice study (PIPS)," *BMC Health Serv. Res.*, vol. 12, pp. 1–6, 2012.
- [8] M. Musyarofah, H. Fajarini, R. F. Balfas, and E. Dence, "Pengaruh Implementasi Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek," *J. Ilm. JOPHUS J. Pharm. UMUS*, vol. 2, no. 02, pp. 1–9, 2021.

- [9] A. Apriansyah, "Kajian Pelayanan Informasi Obat Di Apotek Wilayah Kota Tangerang Selatan," Jakarta: Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan UIN Syarif Hidayatullah, 2017.
- [10] N. Anggraini and R. R. Alhemp, "Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru," *J. Inov. Penelit.*, vol. 1, no. 9, pp. 1923–1930, Feb. 2021, doi: 10.47492/jip.v1i9.367.
- [11] M. NYSSA, "HUBUNGAN PELAYANAN INFORMASI OBAT DENGAN TINGKAT KEPATUHAN PASIEN HIPERTENSI DI PUSKESMAS CILACAP TENGAH I," Universitas Al-Irsyad Cilacap, 2022.
- [12] H. Sukanto, "Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di apotek rawat jalan RSUP DR. Wahidin Sudirohusodo kota Makassar," *Skripsi Herlinda*, 2017.
- [13] R. Saputri and A. R. Hakim, "P Profile of Using Antibiotics in Puskesmas Hantakan and Profile of DAGUSIBU Antibiotics in Hantakan Village and Alat Village," *J. Pharm. Care Sci.*, vol. 1, no. 2, pp. 126–131, Jun. 2021, doi: 10.33859/jpcs.v2i1.71.
- [14] Z. K. Amrillah, "Gambaran Penggunaan Antibiotik Di Puskesmas Kendal," *J. Farmasetis*, vol. 4, no. 2, pp. 58–63, 2015.
- [15] D. Erlangga, "Pola Peresepan Antibiotik pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Dalam Wilayah Kota Pariaman," *Skripsi Fak. Farm. Univ. Andalas Hal*, vol. 28, 2017.
- [16] G. P. Benua, G. A. R. Tiwow, S. Untu, and F. A. Karauwan, "Evaluasi Rasionalitas Penggunaan Antibiotik Pada Pasien ISPA Di Puskesmas Tonusu Kecamatan Pamona Puselemba Kabupaten Poso," *Biofarmasetikal Trop. Trop. J. Biopharm.*, vol. 2, no. 2, pp. 136–140, Oct. 2019, doi: 10.55724/jbiofartrop.v2i2.126.
- [17] N. N. Syarifuddin Siska, "PROFIL PENGGUNAAN OBAT PADA PASIEN PENDERITA INFEKSI SALURAN PERNAFASAN AKUT (ISPA) DI PUSKESMAS EMPAGAE KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG," *JIKI J. Ilm. Kesehat. IQRA*, no. Vol 7 No 02 (2019), pp. 58–63, 2019.
- [18] Y. Putra and S. S. Wulandari, "Faktor penyebab kejadian ISPA," *J. Kesehat.*, vol. 10, no. 1, pp. 37–40, 2019.
- [19] I. Purwidyaningrum, J. M. Peranginangin, M. Mardiyono, and J. Sarimanah, "Dagusibu, P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) di Rumah dan Penggunaan Antibiotik yang Rasional di Kelurahan Nusukan," *J. Dedicators Community*, vol. 3, no. 1, pp. 23–43, 2019.
- [20] Y. Saibi, N. Suryani, S. A. Novitri, D. Hasan, and V. A. Anwar, "Pemberian informasi obat pasien dengan resep antibiotik dan penyediaan antibiotik tanpa resep di Tangerang Selatan," *J. Farm. Galen. Galen. J. Pharmacye-J.*, vol. 6, no. 2, 2020.
- [21] R. I. P. S. Rose, Y. Yumita, O. Hermansyah, and H. R. Khasanah, "A TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DI PUSKESMAS SAWAH LEBAR KOTA BENGKULU," *BENCOOLEN J. Pharm.*, vol. 3, no. 1, 2023.
- [22] L. Z. Amin, "Pemilihan antibiotik yang rasional," *Medicinus*, vol. 27, no. 3, pp. 40–45, 2014.
- [23] R. P. Suci, Y. Saibi, and A. Dasuki, "Kualitas Pelayanan Informasin Obat (Konseling) di Apotek Kabupaten Garut," *J. Pharmascience*, vol. 5, no. 1, 2018.
- [24] N. Librianty, "Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan Puskesmas Bandar Petalangan Pelalawan tahun 2017," *Prepotif J. Kesehat. Masy.*, vol. 1, no. 2, pp. 10–17, 2017.
- [25] L. Oktawilova, N. NoriWirahmi, and M. Maiyulis, "Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pemberian Informasi Obat (Pio) Diinstalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Curup Rejang Lebong," *J. Vokasi Keperawatan JVK*, vol. 2, no. 2, pp. 133–140, 2019.
- [26] C. A. Miranda, "Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota," *J. Rekam Medic*, vol. 2, no. 2, pp. 142–151, 2019.

- [27] M. P. Narendra, O. Skarayadi, M. Duda, and P. Adirestuti, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Di Apotek Kimia Farma Gatot Subroto Bandung," *Kartika J. Ilm. Farm.*, vol. 5, no. 1, pp. 31–37, 2017.
- [28] W. Kuntoro and W. Istiono, "Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta," *J. Kesehat. Vokasional*, vol. 2, no. 1, pp. 140–147, 2017.
- [29] R. Raising, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Dan Apotek," *J. Mandala Pharmacon Indones.*, vol. 5, no. 01, pp. 31–37, 2019.
- [30] A. Fadilah and W. Yusianto, "Hubungan kualitas pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap bedah di rsud dr. loekmono hadi kudas," *J. Keperawatan Dan Kesehat. Masy. Cendekia Utama*, vol. 8, no. 1, pp. 35–44, 2019.