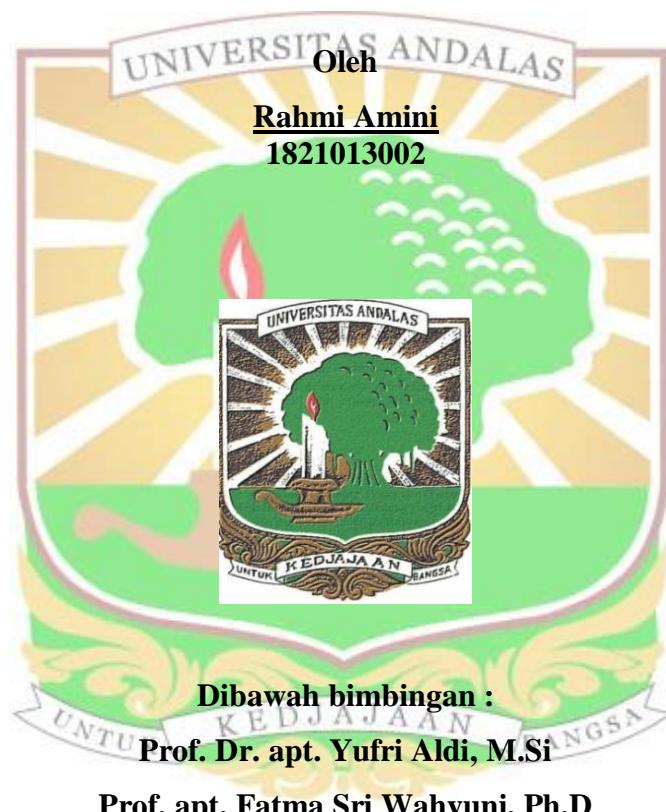


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT
OLEH APOTEKER TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA PUSKESMAS DAN KLINIK
KOTA PEKANBARU**

TESIS



**PROGRAM STUDI MAGISTER FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS ANDALAS**

2022

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INFORMASI OBAT
OLEH APOTEKER TERHADAP KEPUASAN PASIEN
PADA PUSKESMAS DAN KLINIK
KOTA PEKANBARU TAHUN 2022**

Oleh : Rahmi Amini (1821013002)
(Dibawah Bimbingan : . Prof. Dr. apt. Yufri Aldi,. M.Si. dan
Prof. apt. Fatma Sri Wahyuni,. Ph.D)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh kualitas Pelayanan Informasi Obat oleh apoteker terhadap kepuasan pasien di Puskesmas dan klinik kota pekanbaru. Penelitian ini merupakan observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Pengambilan data dilakukan secara prospektif dan dianalisa secara deskriptif. juga penelitian kuantitatif metoda *explanatory research* (survei penjelasan) yang tujuan menjelaskan pengaruh dari variable dimensi kualitas pelayanan informasi obat yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* terhadap kepuasan pasien pada Puskesmas dan klinik di Pekanbaru. Penelitiann ini dilakukan pada tiga Puskesmas dan tiga klinik di kota Pekanbaru. Adapun hasil penelitian ini secara statistik menggunakan analisa univariat, bivariat dan multivariat menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara pelyanan informasi obat oleh apoteker terhadap kepuasan pasien di Puskesmas dan Klinik di Kota Pekanbaru. Ini dikarenakan masing-masing dimensi menunjukkan nilai *p value* > 0.05. Pada Puskesmas, *p value tangible* 0.431, *p value reliability* 0.837, *p value responsiveness* 0.886, *p value assurance* 0.860, *p value empathy* 0.860. Pada klinik, *p value tangible* 0.886, *p value reliability* 0.886, *p value responsiveness* 0, *p value assurance* 0.985, *p value empathy* 0. Dan persentase kepuasan pasien pada Puskesmas 91% dan klinik 99%.

Kata kunci : Pelayanan Informasi Obat (PIO), Puskesmas, klinik, kepuasan pasien,