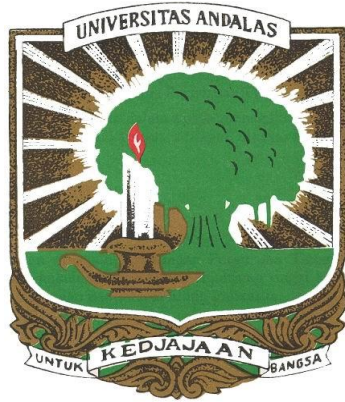


DISERTASI

KONSELING SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN, PENGETAHUAN, SIKAP DAN PRAKTIK PASIEN DALAM PENGUNAAN OBAT TUKAK PEPTIK DAN PENGARUHNYA TERHADAP KINERJA APOTEK



**Oleh
HENDRA FARMA JOHAR
NIM 23 31012 005**

**PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM DOKTOR
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2026**

ABSTRAK

Penyakit tukak peptik masih menjadi penyebab signifikan rawat inap di seluruh dunia dan umumnya terjadi dengan prevalensi seumur hidup. Untuk itu diperlukan memberikan edukasi kepada pasien tukak peptik melalui konseling apoteker dengan mengukur tingkat pemahaman dan kepuasan pasien sebelum dan setelah konseling apoteker.

Konseling apoteker merupakan komponen penting dari asuhan farmasi, yang berkontribusi pada peningkatan pemahaman dan kepuasan pasien terhadap konseling yang diberikan. Disamping itu konseling oleh apoteker di apotek dapat mempengaruhi kinerja apotek. Model konseling apoteker baik pengkondisian apoteker melalui pelatihan maupun standar formulirnya perlu diuji pada pasien.

Sebuah studi potong lintang dilakukan terhadap 150 pasien dewasa penderita tukak lambung yang mengunjungi apotek komunitas di Jakarta. Partisipan mengisi kuesioner terstruktur dan telah diuji sebelumnya yang menilai pengetahuan, sikap, dan praktik (KAP) sebelum dan sesudah konseling apoteker. Disamping itu juga diukur tingkat kepuasan pasien terhadap konseling apoteker tersebut. Konseling diberikan menggunakan format standar oleh apoteker yang telah menerima pelatihan sebelumnya dalam manajemen tukak peptik.

Pengetahuan pasien meningkat secara signifikan setelah konseling, dengan kesadaran meningkat dari sekitar 30–40% sebelum konseling menjadi lebih dari 75–85% setelah konseling ($p=0,000$). Sikap juga membaik, meningkat dari sekitar 40–60% sebelum konseling menjadi lebih dari 85–95% setelah konseling ($p=0,000$). Demikian

pula, praktik pasien meningkat dari sekitar 35–50% sebelum konseling menjadi lebih dari 85–93% setelah konseling ($p=0,000$). Semua dimensi kualitas layanan (ServQual) menunjukkan peningkatan signifikan dalam harapan dan persepsi pasien setelah konseling apoteker, dengan skor persepsi pasca-konseling berkisar antara 95% hingga 99%, dan semua perbedaan tersebut signifikan secara statistik ($p<0,05$).

Konseling oleh apoteker dikaitkan dengan peningkatan signifikan dalam pengetahuan, sikap, dan praktik pasien terkait penyakit tukak peptik. Konseling apoteker juga secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan apotek di semua dimensi ServQual.

Kata kunci: Konseling apoteker, kepuasan pasien, tukak peptik, kualitas pelayanan



ABSTRACT

Peptic ulcer disease remains a significant cause of hospitalization worldwide and generally has a lifelong prevalence. Therefore, it is necessary to provide education to peptic ulcer patients through pharmacist counseling by measuring the level of patient understanding and satisfaction before and after pharmacist counseling.

Pharmacist counseling is an important component of pharmaceutical care, contributing to improved patient understanding and satisfaction with the counseling provided. Furthermore, pharmacist counseling in pharmacies can impact pharmacy performance. The pharmacist counseling model, both the pharmacist conditioning through training and the standardized form, needs to be tested on patients.

Methods: A cross-sectional study was conducted with 150 adult patients with peptic ulcers visiting community pharmacies in Jakarta. Participants completed a structured, pre-tested questionnaire assessing knowledge, attitudes, and practices (KAP) before and after pharmacist counseling. Patient satisfaction with the pharmacist counseling was also measured. Counseling was provided using a standardized format by pharmacists who had received prior training in peptic ulcer management.

Patient knowledge significantly improved after counseling, with awareness increasing from approximately 30–40% before counseling to greater than 75–85% after counseling ($p=0.000$). Attitudes also improved, increasing from approximately 40–60% before counseling to greater than 85–95% after counseling ($p=0.000$). Similarly, patient practice improved from approximately 35–50% before counseling to greater than 85–93% after counseling ($p=0.000$). All service quality (ServQual) dimensions

demonstrated significant improvements in patient expectations and perceptions after pharmacist counseling, with post-counseling perception scores ranging from 95% to 99%, and all differences were statistically significant ($p < 0.05$).

Conclusion: Pharmacist counseling was associated with significant improvements in patient knowledge, attitudes, and practices related to peptic ulcer disease. Pharmacist counseling also significantly improved patient satisfaction with pharmacy services across all ServQual dimensions.

Keywords: Pharmacist counseling, patient satisfaction, peptic ulcer, quality of service

