Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X **(Printed)**
5 (2) 2025, Page: 13407-13414

Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Restu Bunda Teluk Betung Tahun 2025

Elsya Azis Suryani[1], Vicko Suswidiantoro[2], Mida Pratiwi[3], Diah Kartika Putri[4], Riesce Octa Verantika[5]
[1234]**Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu**

Corresponding Author: Elsya Azis Suryani, e-mail: elsyaa012@gmail.com

Published: Juli, 2025

ABSTRACT

The provision of drug information has an important role in improving the quality of life of patients and providing quality services for patients so as to reduce patient non-compliance. Completeness of drug information services to patients is very influential on patient satisfaction, patient satisfaction can be influenced by several things including the provision of good information, friendliness of pharmaceutical personnel, speed of service, availability of drugs, cleanliness of the waiting room, and availability of media as drug information. The purpose of this study was to determine drug information services, the level of patient satisfaction, and the relationship between drug information services and outpatient patient satisfaction at the Pharmaceutical Installation of Restu Bunda Mother and Child Hospital Teluk Betung in 2025. This research is an analytic research with quantitative approach method. The population in this study were outpatients at Restu Bunda Hospital Teluk Betung in 2025. The sampling technique used was purposive sampling with a sample size of 110 patients. Data collection using a questionnaire. Data analysis using non-parametric chi square test to determine the relationship between variables. The results of the study of drug information services provided in the good category as many as 89 patients (80.9%), the level of patient satisfaction is classified as satisfied patients as many as 88 patients (80%) and obtained the results of pearson correlation significance of 0.021 (p <0.05). Based on these results, there is a relationship between drug information services and patient satisfaction at the Pharmacy Installation of Restu Bunda Mother and Child Hospital, Teluk Betung in 2025.

Keywords: *Drug Information Service, Satisfaction, Relationship*

ABSTRAK

Pemberian informasi obat memiliki peranan penting dalam memperbaiki kualitas hidup dari pasien dan menyediakan pelayanan yang bermutu bagi pasien sehingga menurunkan ketidakpatuhan pasien. Kelengkapan pelayanan informasi obat pada pasien sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya adalah pemberian informasi yang baik, keramahan tenaga kefarmasian, kecepatan pelayanan, ketersediaan obat, kebersihan ruang tunggu, serta ketersediaan media sebagai informasi obat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan informasi obat, Tingkat kepuasan pasien, dan hubungan pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Restu Bunda Teluk Betung Tahun 2025. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan metode pendekatan kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSIA Restu Bunda Teluk Betung Tahun 2025. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel 110 pasien. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Analisis data menggunakan uji non-parametrik *chi square* untuk mengetahui hubungan antar variable. Hasil penelitian pelayanan informasi obat yang diberikan dengan kategori baik sebanyak 89 pasien (80,9%), Tingkat kepuasan pasien tergolong pasien merasa puas sebanyak 88 pasien (80%) Dan didapatkan hasil korelasi pearson signifikansi sebesar 0,021 ($p<0,05$). Berdasarkan hasil tersebut terdapat hubungan pelayanan informasi obat dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Restu Bunda Teluk Betung Tahun 2025

Kata Kunci: Pelayanan Informasi obat, Kepuasan, Hubungan

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hal yang sangat diperlukan di dunia kesehatan salah satunya adalah dengan melakukan penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, Puskesmas, dan Apotek (Arifin *et al*., 2023). Pelayanan kesehatan yang berinteraksi langsung dengan pasien yaitu pelayanan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi, dengan maksud mencapai hasil untuk meningkatkan mutu kehidupan dan keselamatan dari pasien(Puspasari & Suryaningrat, 2020) Pelayanan kefarmasian memiliki tujuan untuk dapat meningkatkan terapi pengobatan, guna mengurangi gejala yang dialami oleh pasien dan mencegah terjadi*et al*nya penyebaran penyakit, sehingga pasien dapat mencegah penyakit dan gejala yang timbul kepada pasien(Novaryatiin, *et al*., 2018). Pelayanan informasi obat merupakan salah satu bagian dari penyelenggaraan pelayanan kefarmasian yang harus disampaikan oleh tenaga kefarmasian serta harus aktif dalam memberikan pelayanan informasi obat yang akan diberikan kepada pasien(Arifah, 2015).

Pelayanan informasi obat yang tersampaikan dengan baik dan tepat akan meningkatkan keberhasilan dari terapi pasien, apabila pelayanan informasi obat tidak tersampaikan dengan baik maka akan menimbulkan kesalahan yang menyebabkan kerugian bagi pasien(Sriwijaya *et al*., 2022). Kesalahan yang sering terjadi dalam penggunaan obat dikarenakan kurangnya informasi mengenai cara menggunakan obat, menyimpan obat, dan mendapatkan obat sehingga menyebabkan obat tersebut menjadi tidak berfungsi optimal, timbul efek samping obat, kesalahan dalam penggunaannya, dan dapat memberikan kerugian bagi pasien. Upaya yang dapat dilakukan agar menghindari hal-hal yang tidak diinginkan akibat penggunaan obat yang tidak tepat maka diperlukan pelayanan informasi obat yang jelas dan mudah di pahami bagi pasien(Ramadhiani *et al*., 2023). Pemberian obat yang salah akan mengakibatkan dampak yang tidak diinginkan lainnya seperti cacat bahkan kematian yang disebabkan karena kurangnya staf dan lemahnya pengelolaan administrasi dalam pemberian resep atau obat(Nurjanah & Gozali, 2021).

Kelengkapan pelayanan informasi obat pada pasien sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan pasien, kepuasan ini yang nantinya akan menjadi penilaian kualitas dari suatu pelayanan kefarmasian. Kepuasan pasien dapat dipengaruhi oleh beberapa hal diantaranya adalah pemberian informasi yang baik, keramaha tenaga kefarmasian, kecepatan pelayanan, ketersediaan obat, kebersihan ruang tunggu, serta ketersediaan media sebagai informasi obat(Puspasari & Suryaningrat, 2020) Pada penelitian yang dilakukan oleh Krisnawati *et al* (2016) di Rumah Sakit Islam Samarinda menyatakan bahwa kualitas pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien di Rumah sakit islam mendapatkan hasil 70% atau dalam keadaan yang baik, hal ini masih sangat memerlukan peningkatan dalam kualitas pelayanan yang ada dirumah sakit sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien, penelitian ini juga menunjukan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan informasi obat dengan tingkat kepuasan pasien. Penelitian lain yang dilakukan olehSulo (2020) di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X di kota Samarinda dengan sampel berjumlah 80 pasien rawat jalan masi terdapat 19,3% pasien yang menerima pemberian informasi obat dengan hasil yang cukup dan tidak puas, hal ini terjadi dikarenakan lamanya waktu tunggu pelayanan resep. ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, pasien cenderung dapat mengikuti nasihat yang dianjurkan pada saat pengobatan, sebaliknya jika pasien tidak merasa cukup puas maka pasien akan cenderung tidak mematuhi terapi pengobatan.

Kelengkapan informasi obat pada saat pelayanan informasi obat berlangsung sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan dapat menjadi tolak ukur dalam menilai suatu kualitas pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien sangat bergantung terhadap pelaksanaan pelayanan informasi obat yang diberikan oleh tenaga kefarmasian dalam mencapai keberhasilan suatu terapi(Arfania *et al*., 2022). Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan informasi obat di instalasi farmasi rumah sakit ibu dan anak restu bunda teluk betung terhadap tingkat kepuasan pasien. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi pembanding dalam melakukan evaluasi pelayanan informasi obat yang bertujuan mengidentifikasi, mencegah,

menyelesaikan terkait obat, serta memperbaiki kualitas hidup pasien, dan menyediakan pelayanan yang bermutu bagi pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara pelayanan informasi obat (PIO) oleh apoteker dan tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Pendekatan kuantitatif digunakan karena dapat memberikan gambaran objektif dan terukur terhadap fenomena yang diteliti. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan pedoman pelayanan informasi obat dan teori SERVQUAL. Kuesioner ini terdiri dari dua bagian, yaitu 10 item untuk mengukur kualitas pelayanan informasi obat dan 7 item untuk mengukur kepuasan pasien. Penilaian dilakukan dengan menggunakan skala Guttman, yaitu respon "ya/puas" diberi skor 1 dan "tidak/tidak puas" diberi skor 0. Hasil penilaian kemudian dikonversikan ke dalam bentuk persentase dengan rumus:

$$\text{Jawaban benar} = \frac{Rata\text{–}rata\ jawaban\ benar}{Total\ pertanyaan}\ x\ 100\%$$

Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan karakteristik variabel, dan bivariat menggunakan uji chi-square untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil uji dianggap signifikan jika nilai $p < 0{,}05$.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Restu Bunda Teluk Betung

Pelaksanaan pelayanan informasi obat di instalasi farmasi rumah sakit ibu dan anak restu bunda dilakukan bersama dengan penyerahan obat kepada pasien yang mencakup informasi dari obat yang diberikan. Pelayanan informasi obat bertujuan untuk menyediakan informasi mengenai obat kepada pasien dan juga tenaga kesahatan lainnya yang bertujuan untuk menunjang penggunaan obat yang rasional agar terhindar dari kesalahan penggunaan obat dan menciptakan pemahaman bagi pasien dalam penggunaan obat sehingga dapat meningkatkan kepatuhan serta keberhasilan dari terapi pengobatan(Porayow *et al.*, 2022).

Berdasarkan pengamatan peneliti, penyerahan obat pada pasien dilakukan melalui loket penyerahan resep dan dilayani oleh apoteker dengan memanggil nama pasien untuk menerima obat yang telah disiapkan dan menerima informasi terapi obat yang diberikan kepada pasien dengan baik. Nilai frekuensi bentuk pelayanan infromasi obat yang diberikan oleh apoteker kepada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Restu Bunda di dapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan

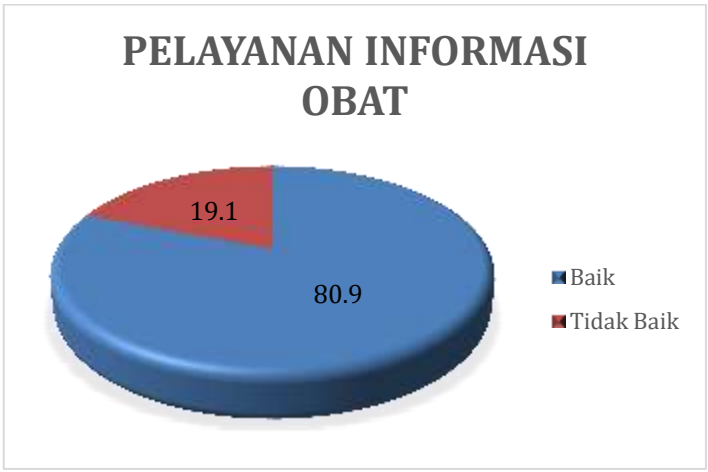
No	Indikator PIO	Jumlah		Presentase	
		Ya	Tidak	Ya	Tidak
1	Nama Obat	108	2	98,2%	1,8%
2	Sediaan Obat	110	-	100,0%	-
3	Dosis Obat	110	-	100,0%	-
4	Cara Pakai Obat	109	1	99,1%	0,9%
5	Cara Penyimpanan	106	4	96,4%	3,6%
6	Indikasi Obat	108	2	98,2%	1,8%
7	Kontraindikasi	96	14	87,3%	12,7%
8	Stabilitas Obat	102	8	92,7%	7,3%
9	Efek Samping Obat	93	17	84,5%	15,5%
10	Hal-Hal Lain Yang Belum Jelas	108	2	98,2%	1,8%

(Sumber: Data Peneliti,2025)

Berdasarkan tabel 1 bentuk pelayanan informasi obat yang diberikan oleh apoteker kepada pasien rawat jalan didapatkan hasil tertinggi pada point sediaan obat dan dosis obat dengan jumlah 110 pasien (100%). Sedangkan hasil terendah ada pada pertanyaan ke-9 dengan indikator efek

samping obat dengan jumlah 93 pasien (84,5%). Pelayanan informasi obat terkait dosis obat merupakan faktor yang penting dalam penyampaian informasi obat agar obat yang diterima pasien dapat dikonsumsi dengan tepat dan juga teratur(Pranata *et al*., 2022). Penyampaian terkait dosis obat kepada pasien telah tersampaikan kepada 110 pasien (100%), berdasarkan hasil pengamatan peneliti penyampaian terkait dosis obat oleh apoteker kepada pasien di instalasi farmasi rumah sakit ibu dan anak restu bunda telah tersampaikan dengan baik, hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan di instalasi farmasi rumah sakit X di kotamobagu bahwa pemberian informasi terkait dosis obat telah tersampaikan dengan sangat baik kepada 210 pasien(Mokoginta *et al*., 2024). Pelayanan informasi obat terkait efek samping obat sangat penting untuk disampaikan agar pasien tidak membeli obat dari luar untuk mengobati efek samping yang terjadi. Pemberian informasi obat dilakukan agar pasien tidak perlu merasa cemas ketika merasakan efek samping yang terjadi setelah mengkonsumsi obat sehingga mengakibatkan pasien berhenti dalam mengkonsumsi obat(Khoirin & Juyelva, 2024).

Penyampaian informasi terkait efek samping obat di instalasi farmasi rumah sakit ibu dan anak restu bunda tidak terealisasi dengan sempurna dan hanya tersampaikan kepada 93 responden. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dasopang *et al*., (2023) dimana pasien tidak mendapatkan informasi ini dengan presentase 65%, dari presentase tersebut hanya beberapa responden yang menerima informasi terkait efek samping obat padahal obat selain memberikan efek terapi juga dapat memberikan efek samping yang tidak diinginkan sehingga pada indikator ini sangat penting untuk disampaikan kepada pasien dikarenakan tidak semua pasien siap menerima efek samping yang akan timbul setelah pemakaian obat yang diberikan. Pelayanan informasi obat pada pasien di instalasi farmasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Restu Bunda Teluk Betung terbilang baik,namun perlu adanya peningkatan pada penyampaian informasi efek samping obat. Kategori pelayanan informasi obat yang diberikan oleh apoteker kepada 110 pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Restu Bunda didapatkan hasil sebagai berikut:



Gambar 1. Kategori Pelayanan Informasi Obat Pada Pasien Rawat Jalan
(Sumber: Data Peneliti, 2025)

Berdasarkan gambar 1 kategori pelayanan informasi obat pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Restu Bunda menunjukan kategori "Baik" sebanyak 89 pasien (80,9%) dan kurang baik sebanyak 21 responden (19,1%). hasil penelitian masih menunjukan kurang maksimal, hal ini terjadi karena berdasarkan hasil pengamatan peneliti, jumlah pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit ibu dan anak restu bunda tidak sebanding dengan petugas kefarmasian yang sedang bertugas pada saat itu sehingga tidak memungkinkan jika petugas kefarmasian memberikan informasi yang lengkap kepada semua pasien dan terbatasnya waktu pemberian informasi obat yang dilakukan saat PIO dengan rata-rata waktu pemberian informasi obat tercepat adalah 1 menit dan terlama adalah 5 menit, durasi waktu selama pelayanan informasi obat juga tergantung pada keaktifan pasien dalam bertanya dan petugas kefarmasian dalam menjelaskan informasi obat.

Tingkat Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Restu Bunda Teluk Betung

Kepuasan pasien sangat bervariasi tergantung pada standar yang diharapkan oleh pasien. Kepuasan pasien meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan dan juga empati(Warjiman *et al.*, 2020). Nilai frekuensi dari kepuasan pasien yang telah menerima pelayanan informasi obat ada di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Restu Bunda didapatkan hasil berikut:

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

No	Indikator kepuasan	Jumlah		Presentase	
		Puas	Tidak puas	Puas	Tidak puas
1	Keramahan petugas farmasi	110	-	100%	-
2	Ketanggapan petugas farmasi	109	1	99,1%	0.9%
3	Kecepatan pelayanan obat	105	5	95,5%	4,5%
4	Kebersihan ruang tunggu	104	6	94,5%	5,5%
5	Ketersediaan obat	108	2	98,2%	1,8%
6	Kemampuan petugas farmasi	110	-	100,0%	-
7	Ketersediaaan brosur/leaflet/poster mengenai informasi obat/kesehatan	96	14	87,3%	12,7%

(Sumber: Data Peneliti, 2025)

Berdasarkan tabel 2 gambaran kepuasan pasien rawat jalan setelah mendapatkan pelayanan informasi obat didapatkan hasil tertinggi pada point keramahan petugas farmasi dan kemampuan petugas farmasi dalam menyampaikan informasi obat dengan jumlah 110 pasien (100%) dan hasil terendah terdapat pada point 7 yaitu Ketersediaaan brosur/leaflet/poster mengenai informasi obat/kesehatan yaitu sebanyak 96 pasien (87,3%). Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, petugas kefarmasian telah memberikan pelayanan yang sangat ramah kepada pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit ibu dan anak restu bunda, serta kemampuan petugas farmasi dalam berkomunikasi secara baik kepada pasien terutama pada pasien lansia yang sedang melakukan terapi rawat jalan di rumah sakit. Kesehatan dipandang baik apabila petugas kefarmasiannya ramah, bersahabat, sabar dan komunikatif namun pelayanan kesehatan dianggap kurang baik maka hal ini disebabkan oleh petugasnya yang kasar dan juga berbicara kurang sopan(Ginting *et al.*, 2024). Kepuasan pasien rawat jalan pada 110 pasien di Rumah Sakit Ibu dan Anak Restu Bunda didapatkan hasil sebagai berikut:



Gambar 2. Kepuasan Pasien Rawat Jalan
(Sumber: Data Peneliti, 2025)

Berdasarkan data pada gambar 2 kategori kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Restu Bunda menunjukan hasil dalam kategori "Puas" sebanyak 88 pasien (80%) dan 22 pasien (20%) ada pada kategori kurang puas. Hasil penelitian kepuasan responden menunjukan bahwa sebagian besar responden di instalasi farmasi rumah sakit ibu dan anak restu bunda merasakan puas dengan presentase 80%, hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa indikator dimana pasien masih belum merasa puas. Hasil kepuasan pasien memiliki presentase yang tinggi pada indikator keramahan petugas farmasi, kemampuan petugas farmasi, dan ketanggapan petugas farmasi. Sedangkan indikator yang paling rendah ada pada ketersediaan brosur/leaflet/poster mengenai informasi obat/Kesehatan. Hasil ini membuktikan bahwa evaluasi dari petugas kefarmasian untuk ditingkatkan kembali, sehingga dapat diharapkan kepuasan pada pasien lebih meningkat lagi.

Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Restu Bunda

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah distribusi data mengikuti distribusi normal yang merupakan asumsi utama dalam banyaknya teknik analisis statistik parametrik. Uji normalitas biasanya digunakan pada skala ordinal, interval, atau rasio (Sari *et al*., 2024). Penelitian ini menggunakan uji normalitas dengan metode *Kolmogorov Smirnov*, uji ini lebih tepat digunakan untuk sampel besar >50. Tes ini menetapkan apakah masuk akal untuk mengasumsikan skor sampel berasal dari populasi dengan distribusi tersebut. Pedoman umum dalam menentukan nilai probability adalah jika nilai *p-value* > 0,05, maka data yang diperoleh dianggap normal dan dapat dilanjutkan dengan uji parametrik, jika nilai *p-value* < 0,05, maka data yang diperoleh dianggap tidak terdistribusi dengan normal dan mempertimbangkan uji non-parametrik(Sianturi *et al*., 2025). Berikut hasil uji normalitas yang dianalisis dengan menggunakan metode uji *Kolmogorov Smirnov* :

Tabel 3. Uji Normalitas

Asymp.Sig, (2-tailed)	Keterangan
0,000	Tidak Normal

(Sumber: Data Penelitian, 2025)

Berdasarkan hasil penelitian uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov* yang disajikan pada tabel 3 dan didapatkan hasil nilai sig. 0,000. Hasil tersebut tidak memenuhi persyaratan uji normalitas > 0,05 yang menyatakan bahwa uji statistik data diperoleh dari distribusi tidak normal.

b. Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Restu Bunda

Analisis data penelitian untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara pelayanan infromasi obat dengan Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit ibu dan anak restu bunda dianalisis dengan menggunakan uji statistik non-parametrik. Jika metode non-parametrik digunakan untuk analisis, persyaratan harus terpenuhi, yang berarti data berasal dari distribusi tidak normal (Sari *et al*., 2024). Hubungan PIO terhadap kepuasan pasien rawat jalan dalam penelitian ini dilihat melalui uji *chi square*, uji ini bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak hubungan antara PIO dengan kepuasan pasien. Pada penelitian ini menggunakan uji *chi square* karena syarat untuk melakukannya sudah terpenuhi. Hubungan pelayanan informasi obat dengan Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu Dan Anak Restu Bunda dan dianalisis dengan menggunakan uji statistik non-parametrik (*spearman correlation*) dan didapatkan hasil pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. uji *spearman correlation*

Variabel	Sig.(2-tailed)	Keterangan
Pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien	0,021	Terdapat hubungan

(Sumber: Data Penelitian, 2025)

Berdasarkan data pada tabel 4 didapatkan hasil nilai signifikansi p = 0,021 yang telah memenuhi syarat dimana niai *p-value* < 0,05 dengan nilai korelasi 5.312. Dasar dalam pengambilan Keputusan yaitu, jika nilai probabilitas atau nilai signifikansi <0,05 maka terdapat hubungan, sedangkan jika nilai probabilitas atau nilai signifikansi >0,05 maka tidak terdapat hubungan. Berdasarkan uji statistik ditemukan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di innstalasi farmasi rumah sakit ibu dan anak restu bunda dengan derajat korelasi yang sangat kuat yang artinya variable tersebut berhubungan sangat kuat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa pelayanan informasi obat yang diberikan oleh apoteker kepada pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Ibu dan Anak Restu Bunda Teluk Betung pada tahun 2025 termasuk dalam kategori baik, dengan jumlah pasien sebanyak 89 orang atau sebesar 80,9%. Selain itu, tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat juga menunjukkan hasil yang cukup tinggi, yaitu sebanyak 88 pasien atau 80% yang merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil analisis statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan informasi obat yang diberikan oleh apoteker dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar p = 0,021. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelayanan informasi obat yang diberikan, maka tingkat kepuasan pasien juga cenderung meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Arfania, M., Daeli, S. N., & Latifah, Y. (2022). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Diabetes Melitus Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Karawang. *Jurnal Sains Dan Ilmu Farmasi*, *7*(2).

Arifah, N. (2015). *Gambaran Kualitas Hidup Pada Pasien Tuberkulosis Paru Di Puskesmas Padasuka Kecamatan Cibeunying Kidul Kota Bandung*. Universitas Pendidikan Indonesia.

Arifin, S., Lestarisa, T., Putra, R. A. A. H. S., Mutiasari, D., Widiarti, A., Tri, W., & Jelita, H. (2023). *Sistem Pelayanan Kesehatan Masyarakat* (R. A. A. H. Putra, Ed.). Cv. Mine. https://www.researchgate.net/publication/369890354.

Dasopang, E. S., Hasanah, F., Siahaan, D. N., Sakila, D. S., Utami, A., & Perbrianti, P. A. (2023). Pelayanan Informasi Obat Pada Beberapa Apotek Di Kota Medan. *Jambura Jurnal Of Health Science And Research, 5*(2). https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jjhsr/index.

Ginting, O. S. B., Lestari, A. P., Rambe, R., Rani, Z., Fauzi, Z. Pu. A., Dalimunthe, G. I., Harahap, A. P., & Chandra, P. (Ginting, O. S. B., Lestari, A. P., Rambe, R., Rani, Z., Fauzi, Z. Pu. A., Dalimunthe, G. I., Harahap, A. P., & Chandra, P. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Resep Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tentara Binjai. *Jurnal Dunia Farmasi*, *8*(3), 225–238.

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

Krisnawati, S. D., Fridayanti, A., & Rijai, L. (2016). *Analisis Dan Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi*

Obat Dengan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Islam Samarinda. *April 2016*, 128–137. https://doi.org/10.25026/mpc.v3i1.75

Mokoginta, A. T., Lolo, W. ., & Mansauda, K. L. . (2024). Analisis Pelayanan Informasi Obat Kepada Pasien di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit X di Kotamobagu. *Pharmacon*, *13*(1), 448. https://doi.org/10.35799/pha.13.2024.49326

Novaryatiin, S., Ardhany, S. D., & Aliyah, S. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*, *1*(1), 22–26. https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239

Nurjanah, F., & Gozali, D. (2021). Review Artikel : Kesalahan Pengobatan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan. *Farmaka*, *19*(3), 79–86.

Porayow, S. B., Lolo, W. A., & Rundengan, G. E. (2022). Gambaran Pelayanan Informasi Obat Terhadap Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X di Kabupaten Minahasa. *Pharmacon*, *11*(1), 1365–1370.

Pranata, M., Santoso, R. B., & Santoso, A. (2022). Evaluation of Drug Information Services To Patients At the Pharmacy Installation of the Sultan Agung Islamic Hofile:///C:/Users/Microsoft/Downloads/33101600471 fulltext (2) (1).pdfspital in Semarang Central Java Evaluasi Pelayanan Informasi Obat Pada Pasi. *PHARMACON :Journal Ilmiah Farmasi - UNSRAT*, *11*(1), 1237–1244.

Puspasari, H., & Suryaningrat, D. (2020). Analisis Implementasi Pelayanan Informasi Obat Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit DR . Soedarso Pontianak Tahun 2020. *Jurnal Farmasi Sains Dan Terapan*, *7*(2), 98–102. http://jurnal.wima.ac.id/index.php/JFST/article/view/2629%0Ahttp://jurnal.wima.ac.id/index.php/JFST/article/download/2629/2416

Ramadhiani, A. R. (2023). Pengaruh Pemberian Edukasi Terhadap Pengetahuan Masyarakat Tentang Dagusibu (Dapatkan, Gunakan, Simpan Dan Buang) Obat Di Desa Kerujon. *Majalah Farmaseutik*, *19*(1), 48. https://doi.org/10.22146/farmaseutik.v19i1.73424

Sari, A. P., Hasanah, S., & Nursalman, M. (2024). Uji Normalitas dan Homogenitas dalam Analisis Statistik. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *8*(3), 51329–51337.

Sianturi. (2025). Uji Normalitas Sebagai Syarat Pengujian Hipotesis Testnormality As A Condition Of Hypothesis Testing. *Jurnal Pembelajaran Dan Matematika Sigma (Jpms)*, *11*(1), 1–14. https://doi.org/10.36987/jpms.v10i2.5881.

Sriwijaya, R. A., Wahyuni, Y. S., & Ramadani, A. (2022). The Effect of Drug Information Services (PIO) on the Compliance of Pulmonary Tuberculosis Patients at the Palembang Social Health Center. *Jurnal Multidisiplin Madani (MUDIMA)*, *2*(2), 853–864. https://journal.yp3a.org/index.php/mudima/index

Sulo, H. R. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Sainstech Farma*, *13*(2), 73–79. https://ejournal.istn.ac.id/index.php/saintechfarma/article/view/758

Warjiman, W., Sulistiyo, Y., & Chrismilasari, L. A. (2020). Kepuasan Pasien akan Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buntok, Kalimantan Tengah. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (Jksi)*, *5*(2), 187–191. https://doi.org/10.51143/jksi.v5i2.243.