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: 17704-17713

Hubungan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Farmasi Klinik Griya Sehat Metro

Safira Silvia Revani[1], Afi Sania Rosanti[2], Mida Pratiwi[3], Diah Kartika Putri[4]
[1]Program Studi Farmasi, Fakultas Kesehatan, Universitas Aisyah Pringsewu

Corresponding Author: Safira Silvia Revani, e-mail: safirasilviarevani20@gmail.com

Published: August , 2025

ABSTRACT

Drug information services are an important aspect of improving pharmaceutical services or raising public awareness of the pharmacist profession. By providing drug information services to patients, pharmacists can contribute to ensuring patients receive optimal therapy. The purpose of this study was to analyze the relationship between drug information services (PIO) and patient satisfaction at the Griya Sehat Metro Clinic pharmacy and to determine the level of patient satisfaction with drug information services at the Griya Sehat Metro Clinic. This study employed a quantitative method with a cross-sectional design and a sample size of 115 respondents. The instrument used in this study was a questionnaire with five dimensions of Servqual. Based on the results, there was a relationship between medication information services and patient satisfaction at the pharmacy department of Klinik Griya Sehat Metro, with a P-value of 0.000. The level of satisfaction with medication information services among patients at the pharmacy department of Klinik Griya Sehat Metro for medication information services was categorized as very good at 62,6%. Patient satisfaction for the reliability dimension was categorized as satisfied at 74,8%, the responsiveness dimension was categorized as satisfied at 63,5%, the assurance dimension was categorized as satisfied at 67,8%, the empathy dimension was categorized as satisfied at 69,6%, and the tangibility dimension was categorized as satisfied at 70,4%. The conclusion is that there is a relationship between medication information services and patient satisfaction at the pharmacy department of Klinik Griya Sehat Metro.

Keywords: Clinic, Medication Information Services, Satisfaction.

ABSTRAK

Pelayanan informasi obat menjadi salah satu hal yang penting untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian atau lebih mengenalkan profesi apoteker kepada masyarakat, dengan memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien dapat berperan serta untuk mendapatkan terapi yang optimal kepada pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan pelayanan informasi obat (PIO) terhadap kepuasan pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro dan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di Klinik Griya Sehat Metro. Metode penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional* dengan jumlah sampel sebanyak 115 respoden. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner dengan 5 (lima) dimensi *servqual*. Berdasarkan hasil penelitian terdapat hubungan pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro dengan nilai *P-value 0,000*. Pelayanan informasi obat pada pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro diperoleh hasil dengan kategori baik 62,6%. Kepuasan pasien untuk dimensi kehandalan diperoleh hasil dengan kategori puas 74,8%, dimensi ketanggapan diperoleh hasil dengan kategori puas 63,5%, dimensi jaminan diperoleh hasil dengan kategori puas 67,8%, dimensi empati diperoleh hasil dengan kategori puas 69,6%, dan dimensi berwujud diperoleh hasil dengan kategori puas 70,4%. Kesimpulannya adalah terdapat hubungan pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro.

Kata Kunci: Kepuasan, Klinik, Pelayanan Informasi Obat.

© 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 kefarmasian adalah pelayanan langsung yang bertanggung jawab yang diberikan oleh tenaga kefarmasian kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi bertujuan untuk mencapai hasil yang pasti guna meningkatkan mutu kehidupan pasien (Saib *et al.*, 2020). Misi dari kefarmasian adalah berkontribusi terhadap peningkatan kesehatan dan membantu pasien terhadap masalah kesehatan yang sedang mereka alami untuk mendapatkan penggunaan yang baik dari obat-obatan. Pemberian informasi obat dan konseling adalah pelayanan kefarmasian langsung yang diberikan oleh tenaga teknis kefarmasian dan apoteker (Saibi *et al.*, 2020).

Aspek dari pelayanan farmasi adalah Pelayanan Informasi Obat (PIO) yang merupakan kegiatan penyediaan dan pemberian informasi, rekomendasi obat yang independen, akurat, tidak bias, terkini dan komprehesif yang dilakukan oleh apoteker kepada dokter, apoteker, perawat, profesi kesehatan lainnya serta pasien yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai obat kepada pasien dan menunjang penggunaan obat yang rasional (Porayow *et al.*, 2022). Manfaat dari pelayanan informasi obat adalah untuk mendukung pengobatan yang rasional agar terhindar dari kesalahan penggunaan obat dan dapat menciptakan pengetahuan serta pemahaman pasien dalam penggunaan obat yang akan berdampak pada kepatuhan pengobatan dan keberhasilan terapi (Porayow *et al.*, 2022).

Pemberian Informasi Obat memiliki peranan penting dalam rangka memperbaiki kualitas hidup pasien dan menyediakan pelayanan bermutu bagi pasien. Kualitas hidup dan pelayanan bermutu dapat menurun akibat adanya ketidakpatuhan terhadap program pengobatan. Penyebab ketidakpatuhan tersebut salah satunya disebabkan kurangnya informasi tentang obat. Selain itu, cara pengobatan yang kompleks dan kesulitan mengikuti cara pengobatan yang sudah diresepkan adalah masalah yang menyebabkan ketidakpatuhan terhadap pengobatan. Selain masalah kepatuhan, pasien juga dapat mengalami efek yang tidak diinginkan dari penggunaan obat (Harahap *et al.*, 2023). Tujuan diberikan informasi obat kepada pasien agar masalah terkait obat seperti penggunaan obat tanpa indikasi, indikasi yang tidak terobati, dosis obat yang terlalu tinggi, dosis subterapi, serta interaksi obat dapat dihindari (Harahap *et al.*, 2023).

Penelitian yang telah dilakukan oleh Missa *et al.*, (2020) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan informasi obat dilihat dari lima dimensi yaitu, *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Penampilan), *Emphaty* (Empati), *Responsivensess* (Ketanggapan) dengan kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Arief & Sidabutar, (2024) menunjukan bahwa dengan membandingkan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterima atau dirasakannya, maka dapat diukur tingkat kepuasan pasien terhadap suatu pelayanan, karena dengan adanya tingkat kepuasan pasien dapat menilai kualitas suatu pelayanan.

Pelayanan informasi obat menjadi salah satu hal yang penting untuk meningkatkan pelayanan kefarmasian atau lebih mengenalkan profesi apoteker kepada masyarakat, dengan memberikan pelayanan informasi obat kepada pasien dapat berperan serta untuk mendapatkan terapi yang optimal kepada pasien (S *et al.*, 2022). Salah satu manfaat dari kepuasan terhadap pelayanan informasi obat adalah meningkatkan keptuhan pasien dalam penggunaan obat secara rasional sehingga kualitas hidup pasien meningkat yang dapat menjadi tolak ukur keberhasilan terapi (Ardianti *et al.*, 2022). Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian ini untuk melihat hubungan pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan rancangan observasional yang bertujuan untuk menganalisis hubungan pelayanan informasi obat (PIO) terhadap kepuasan pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk mengungkapkan gejala secara holistik-konstektual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci (Hardani *et al*, 2020). Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang terdiri dari kuesoner pelayanan informasi obat dan kuesioner kepuasan pasien menggunakan skala SERVQUAL. Penilaian kuesioner pelayanan informasi obat menggunakan skala Guttman, yaitu dengan jawaban "Ya" akan diberi skor 1, sedangkan untuk jawaban "Tidak" diberi skor 0. Hasil penilaian kemudian dikonversikan dalam bentuk persentase dengan rumus:

$$\text{Jawaban "Ya"} = \frac{\text{Jumlah Jawaban Benar}}{\text{Jumlah Peranyaan}} \text{ x } 100\%$$

Pada kuesioner kepuasan pasien digunakan skala yaitu menggunakan skala Likert, yaitu dengan jawaban Sangat puas diberi skor 5, Puas diberi skor 4, Cukup puas diberi skor 3, Kurang puas diberi skor 2, Tidak puas diberi skor 1. Hasil penilaian kemudian dikonversikan dalam bentuk persentase dengan rumus:

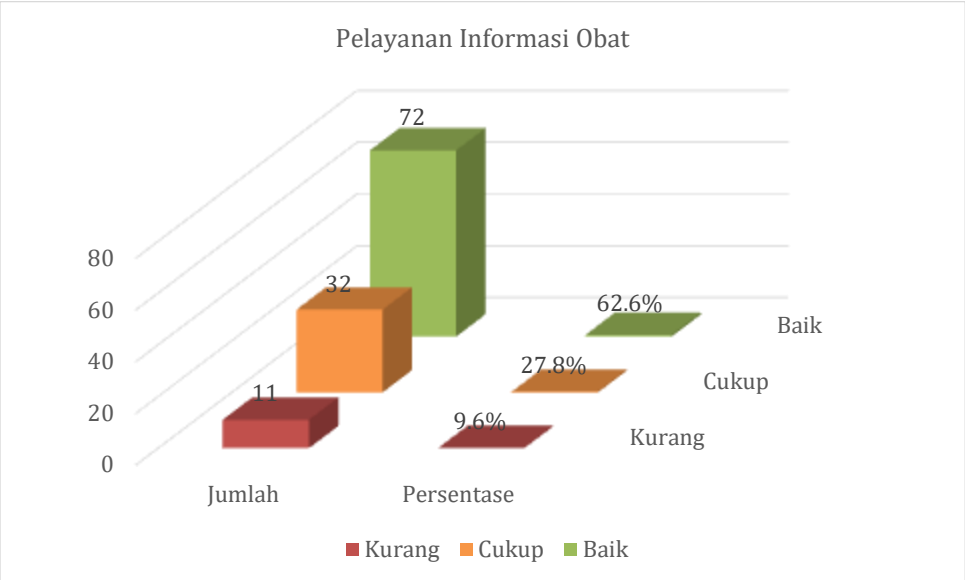
$$\% = \frac{\text{Total skor}}{\text{Pertanyaan x skor likert tertinggi}} \text{ x } 100\%$$

Analisis data dilakukan secara univariat untuk menggambarkan karakteristik variabel, dan bivariat menggunakan uji *spearman-rho* untuk menguji hubungan antar variabel. Hasil uji signifikan jika nilai p <0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Informasi Obat (PIO) Pada Pasien Instalasi Farmasi Klinik Griya Sehat Metro

Hasil pelayanan informasi obat pada pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro menunjukkan bahwa 72 responden (62,6%) merasa bahwa pelayanan informasi obat yang diterima baik, kemudian sebanyak 32 responden (27,8%) merasa bahwa pelayanan yang diterima cukup, dan 11 responden (9,6%) merasa bahwa pelayanan informasi obat yang diterima kurang. Persentase kategori pelayanan informasi obat pada pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro dapat dilihat pada diagram dibawah:



Gambar 1. Pelayanan informasi obat pada pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro

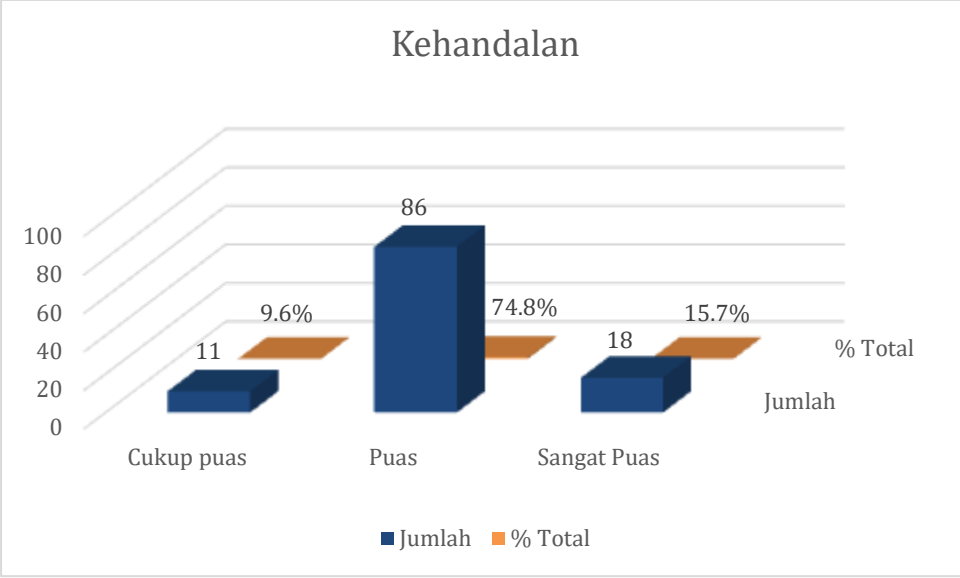
Berdasarkan hasil penelitian diperoleh untuk kuesioner pelayanan informasi obat di Klinik Griya Sehat Metro didapatkan hasil sebanyak (62,6%) 72 responden merasa pelayanan informasi obat di klinik tersebut baik dikarenakan para pasien mendapatkan informasi mengenai obat-obatan yang mereka dapatkan dan mereka merasa bahwa pelayanan informasi obat yang didapat tersebu baik. Pelayanan informasi obat sangat diperlukan, karena jika pasien belum mendapatkan informasi mengenai obat secara keseluruhan, dapat menyebabkan ketidakpatuhan minum obat dan penggunaan obat yang tidak benar maka akan membahayakan pasien itu sendiri (Khoirin & Juyelva, 2024).

Pelayanan informasi obat sangat penting untuk diterapkan dan disampaikan kepada pasien sehingga memberikan informasi obat yang benar dan tepat dengan menyampaikan isi dari nama obat, indikasi atau khasiat, interaksi obat, waktu peminuman obat, cara penyimpanan obat, serta efek samping obat untuk pasien yang sakitnya berbeda beda. Pelayanan informasi obat berpengaruh terhadap kepuasan pasien, semakin baik pelayanan informasi obat maka akan memberikan kepuasan terhadap pasien, sehingga pasien lebih mengetahui tentang penyalahgunaan obat dan dampak dari itu. Kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat dapat memberikan nilai positif bagi klinik itu sendiri, karena semakin puas pasien dengan pelayanan informasi obat maka pasien akan kembali ke instansi tersebut untuk berobat dan mempercayakan kulitas hidupnya di klinik tersebut (Musyarofah *et al*., 2021).

Kepuasan pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro

1.Dimensi Kehandalan (*Reliability)*

Hasil kepuasan pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro menunjukkan bahwa 86 responden (74,8%) merasa puas terhadap pelayanan informasi obat yang diterima, kemudian 18 responden (15,7%) merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima, dan 11 responden (9,6%) merasa cukup puas dengan pelayanan informasi obat yang diterima. Persentase kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro dapat dilihat pada diagram dibawah:



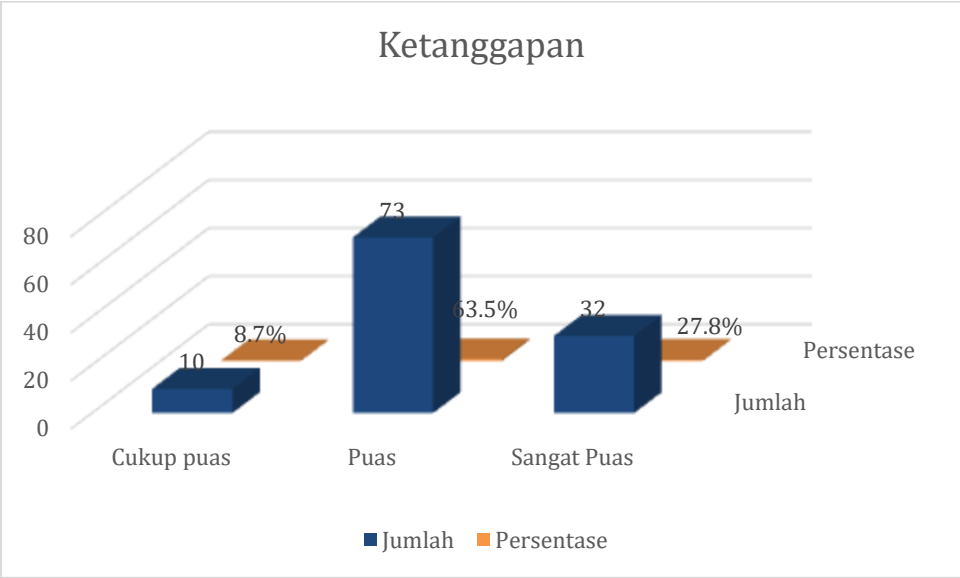
Gambar 2. Hasil Kepuasan Pasien Dimensi Kehandalan

Dimensi *reliability* menggambarkan kualitas pemberian informasi obat yang diberikan oleh petugas. Adanya pemberian informasi yang berkaitan dengan nama, kandungan, jumlah dan dosis obatt penting untuk disampaikan karena berdampak terhadap ketidakpatuhan pasien dalam pengobatan (Tumiwa et al., 2014). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh untuk tingkat kepuasan didapatkan hasil yaitu pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu 74,8%. Hal tersebut menunjukkan banyak pasien yang menyatakan puas, dikarenakaan Apoteker memberikan informasi tentang nama

obat, dosis obat, cara pemakaian, penyimpanan obat, dan efek samping obat dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rahmah Fahriati *et al*., (2022), dimana dimensi kehandalan masuk dalam kategori puas dengan persentase sebanyak (78,23%) yang menggambarkan tingkat kepusan pasien terhadap dimensi kehandalan petugas dalam menjalankan pekerjaan dan tanggung jawab.

2. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness)*

Hasil kepuasan pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro menunjukkan bahwa 73 responden (63,5%) merasa puas terhadap pelayanan informasi obat yang diterima, kemudian 32 responden (2,8%) merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima, dan 10 responden (8,7%) merasa cukup puas dengan pelayanan informasi obat yang diterima. Persentase kepuasan pasien berdasarkan dimensi ketanggapan instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro dapat dilihat pada diagram dibawah:

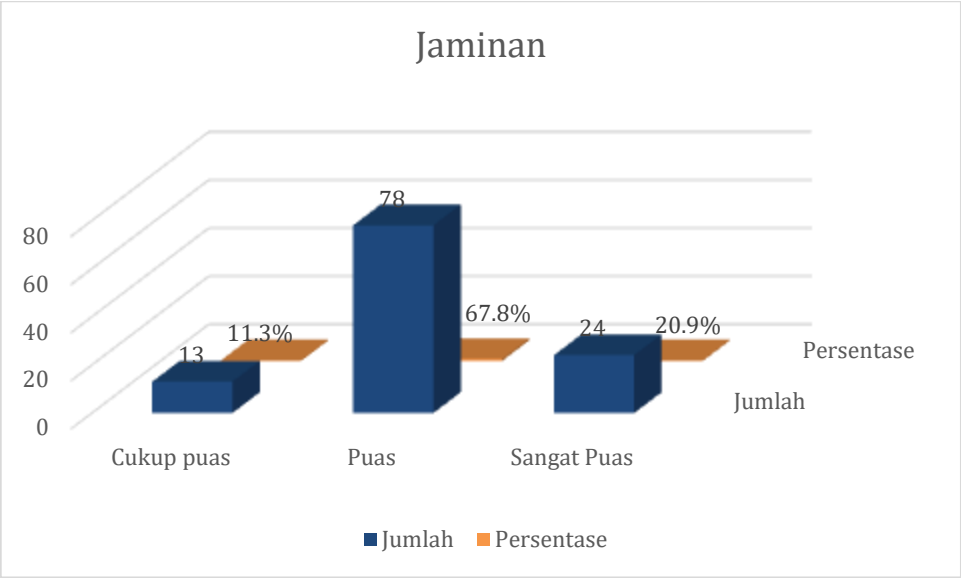


Gambar 3. Hasil Kepuasan Pasien Dimensi Ketanggapan

Dimensi *responsiveness* menggambarkan penilaian terhadap penanganan keluhan, kecepatan dan ketepatan yang dibutuhkan. Hasil pada dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu 63,5% yang berarti banyak pasien yang menjawab puas karena Apoteker memberikan pelayanan informasi obat yang cepat serta memberikan solusi terhadap masalah pasien sehingga keluhan dan masalah yang dirasakan pasien terjawab oleh Apoteker tersebut. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Panaungi & Aulia, (2023) dimana dimensi ketanggapan masuk dalam kategori puas dengan persentase (63,5%) yang menggambarkan kecepatan dan ketepatan petugas dalam pelayanan informasi obat.

3. Dimensi Jaminan (*Assurance)*

Hasil kepuasan pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro menunjukkan bahwa 78 responden (67,8%) merasa puas terhadap pelayanan informasi obat yang diterima, kemudian 24 responden (20,9%) merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima, dan 13 responden (11,3%) merasa cukup puas dengan pelayanan informasi obat yang diterima. Persentase kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro dapat dilihat pada diagram dibawah:

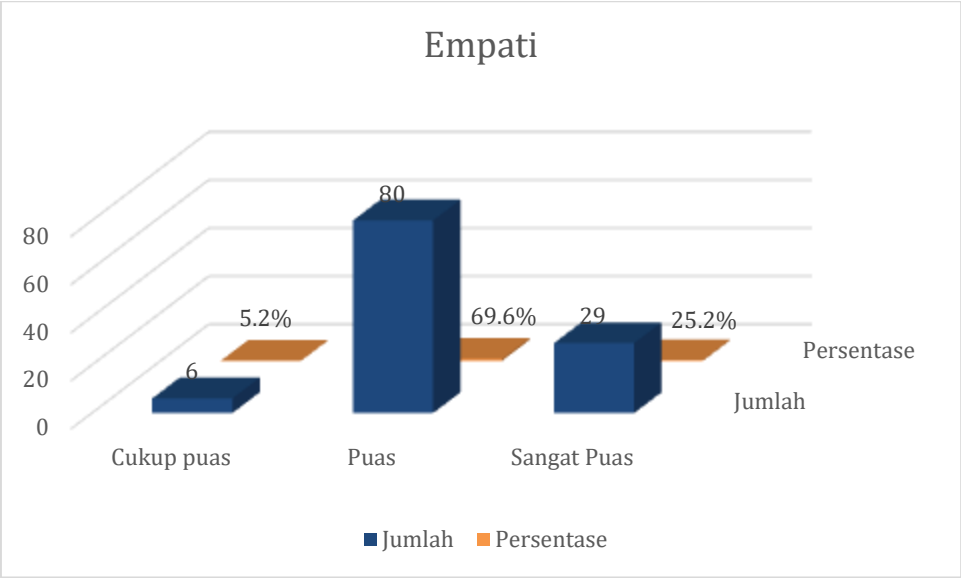


Gambar 4. Hasil Kepuasan Pasien Dimensi Jaminan

Dimensi *assurance* menggambarkan penilaian terhadap implementasi pengetahuan, kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pasien sehingga mampu membentuk keyakinan dan kepercayaan pasien. Pengetahuan dan kompetensi farmasis sangat penting dimiliki oleh petugas agar mampu menjelaskan informasi obat dengan baik dan benar, sehingga dapat menghindari kesalahan dalam penggunaannya (Kurniawan, 2018). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, hasil pada dimensi *Assurance* (Jaminan) menunjukkan nilai kepuasan sebesar 67,8%. Banyaknya pasien yang menjawab sangat puas dan puas karena pelayanan informasi obat yang memuaskan yaitu tentang pengetahuan Apoteker mengenai obat-obatan dan keakuratan mengenai informasi obat yang diberikan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmah Fahriati *et al.*, (2022) dimana dimensi jaminan mendapatkan persentase (82,5%) yang berarti secara keseluruhan pasien merasa sangat puas terhadap pelayanan terutama pada kategori obat yang diterima serta pasien merasa sangat terjamin akan pelayanan informasi obat tersebut.

4. Dimensi Empati (*Emphaty)*

Hasil kepuasan pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro menunjukkan bahwa 80 responden (69,6%) merasa puas terhadap pelayanan informasi obat yang diterima, kemudian 29 responden (25,2%) merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima, dan 6 responden (5,2%) merasa cukup puas dengan pelayanan informasi obat yang diterima. Persentase kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro dapat dilihat pada diagram dibawah:

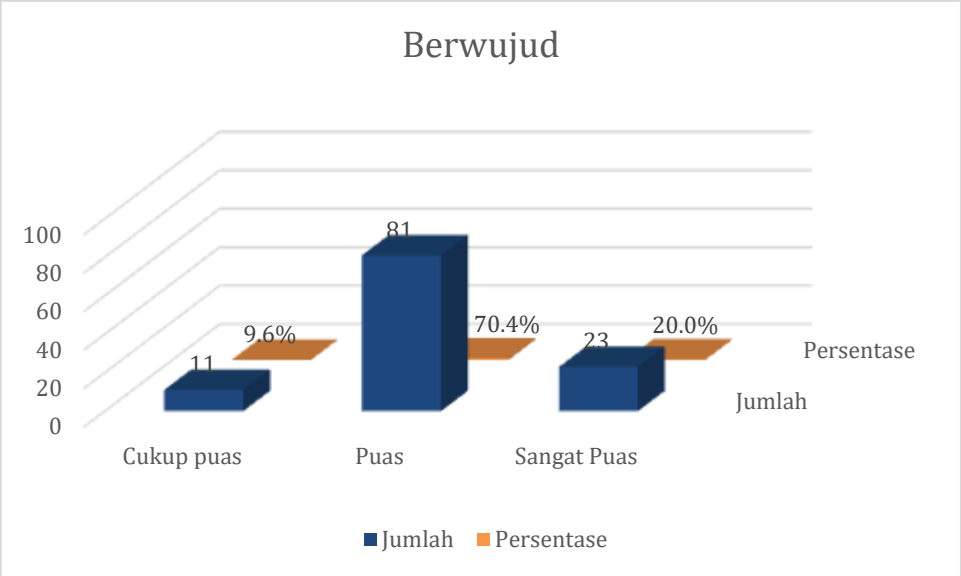


Gambar 5. Hasil Kepuasan Pasien Dimensi Empati

Dimensi *emphaty* merupakan hasil penilaian terhadap perhatian simpatik yang diberikan oleh petugas kepada pasien. Hasil pada dimensi *Emphaty* (Empati) menunjukkan nilai kepuasan sebesar 69,6% dalam hal ini berarti banyaknya pasien yang puas karena tingginya kepedulian Apoteker kepada pasien serta kesopanan dan sikap ramah dalam memberikan pelayanan informasi obat. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi, (2023) mendapatkan hasil 89,40% yang artinya pasien merasa nyaman selama penggunaan obat, perlakuan baik petugas saat menjelaskan informasi obat dan tingginya kepedulian petugas kepada pasien.

5. Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Hasil kepuasan pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro menunjukkan bahwa 81 responden (70,4%) merasa puas terhadap pelayanan informasi obat yang diterima, kemudian 23 responden (20,0%) merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima, dan 11 responden (9,6%) merasa cukup puas dengan pelayanan informasi obat yang diterima. Persentase kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro dapat dilihat pada diagram dibawah:



Gambar 6. Hasil Kepuasan Pasien Dimensi Berwujud

Dimensi *tangible* menggambarkan pelayanan kefarmasian yang berkaitan dengan tampilan pelayanan mulai dari bukti fisik, perlengkapan, serta sarana komunikasi. Hasil pada dimensi *Tangible* (Berwujud) menunjukkan nilai kepuasan yaitu 70,4% hal ini berarti banyaknya pasien yang merasa puas karena kesediaan fasilitas sesuai kebutuhan pasien serta ruangan yang bersih dan nyaman yang membuat pasien merasa nyaman dalam menerima pelayanan informasi obat. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andi, (2023) dengan hasil dimensi empati sebesar 89,10% dimensi ini dapat dinilai pada sarana dan prasarana yang tersedia di tempat pelayanan informasi obat, serta didasarkan pada kenyamanan ruang pelayanan informasi obat serta kondisi yang bersih.

Hubungan Pelayanan Informasi Obat (PIO) Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Farmasi Klinik Griya Sehat Metro

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dan homogenitas dilakukan dalam penelitian ini untuk mengetahui distribusi data, syarat uji normalitas yaitu jika nilai *kolmogrov-smirnov* > *p value* 0,05 maka dikatakan data yang diperoleh terdistribusi normal. Hasil dari penelitian ini menunjukan nilai *kolmogrov-smirnov* yaitu sebesar 0,164 yang artinya data yang didapat terdistribusi normal. Asumsi normalitas sangat penting dalam analisis statistik, terutama ketika menggunakan metode parametik seperti uji-t, ANOVA, dan regresi linier. Jika data tidak terdistribusi normal, maka hasil dari metode-metode ini mungkin menjadi bias dan tidak akurat (Zoman *et al*., 2024). Berikut hasil uji normalitas yang dianalisis dengan menggunakan metode uji *kolm ogrov-smirnov :*

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

Kolmogorov-Smirnov		***P Value***	**Keterangan**
0,164	>	0,05	Normal

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas pada penelitian ini dikatakan homogen apabila nilai *sig* >0,05. Hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai *sig* sebesar <0,001 yang artinya data yang didapat tidak homogen. Data yang tidak homogen adalah data yang memiliki variasi atau karakteristik kelompok yang berbeda-beda sehingga tidak memenuhi syarat. Penyebab data tidak homogen bisa terjadi karena adanya kesalahan dalam proses pengambilan sampel, perbedaan karakteristik subjek penelitian, atau perlakuan yang berbeda pada kelompok yang berbeda (Sianturi, 2022). Berikut hasil uji homogenitas:

Tabel 2. Hasil Uji Homogenitas

Sig		***P Value***	**Keterangan**
<0,001	>	0,05	Tidak Homogen

c. Hubungan pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis hubungan pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil untuk uji *spearman rho* dengan *p-value* 0,000 dimana hasil tersebut <0,05 yang artinya terdapat hubungan antara pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro. Sejalan dengan penelitian Khoirin *et al*., (2022) dengan nilai *p-value* 0,000 yang artinya terdapat hubungan pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan Ningrum *et al*., (2022) dengan nilai *p-value* 0,006 yang artinya terdapat hubungan pelayanan informasi obat terhadap kepuasan responden. Berikut hasil analisis yang didapat dengan menggunakan *spearman-rho*:

Tabel 3. Hasil Uji *Spearman rho*

Variabel	**Uji *Spearman rho***	**Keterangan**
Pelayanan Informasi Obat	0,000	Berhubungan
Kepuasan Pasien	0,000	Berhubungan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Pelayanan informasi obat pada pasien instalasi farmasi Klinik Griya Sehat Metro, dengan pelayanan baik 72 responden (62,6%). Pelayanan cukup 32 responden (27,8%), dan pelayanan kurang 11 responden (9,6%). Tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan 86 responden (74,8%) merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan. Pada dimensi ketanggapan 73 responden (63,5%) merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan. Pada dimensi jaminan 78 responden (67,8%) merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan. Pada dimensi empati 80 responden (69,6%) merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan. Pada dimensi berwujud 81 responden (70,4%) merasa puas dengan pelayanan informasi obat yang diberikan. Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien dengan nilai signifikan sebesar 0,000 atau <0,05.

REFERENCES

Andi, P. M. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. *Journal of Islamic Pharmacy*, *7*(2), 104–111. https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17693

Ardianti, J. Z., Annisaa', E., & Dianingati, R. S. (2022). Hubungan Kepuasan Layanan Informasi Obat dengan Kualitas Hidup Pasien Hipertensi. *Generics: Journal of Research in Pharmacy*, *2*(1), 37–43. https://doi.org/10.14710/genres.v2i1.13211

Arief, I., & Sidabutar, S. (2024). *The Relationship between Pharmaceutical Services and BPJS Patient Satisfaction at the Wijaya Kusuma Clinic , Tangerang*. *14*(02), 285–296.

Harahap, N. E., Farmasi, I., & Jalan, P. R. (2023). Evaluation of Drug Information Service At the Outpatient in Pharmacy At Klinik Sehat Muara Bungo. *Midwifery Health Journal*, *8*(1).

Hardani, et al. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (Vol. 5, Issue 1).

Khoirin, & Juyelva, D. (2024). Evaluasi Pio Ttk-Khoirin 2024. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, *9*(2), 223–230.

Khoirin, K., Ramadhiani, A. R., & Rosita, M. (2022). Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, *7*(2). https://doi.org/10.36729/jam.v7i2.859

Kurniawan, K. Y. (2018). Tingkat Kepuasan Pasien dalam Pelayanan Kefarmasian di Apotek Wae Laku Ruteng Kabupaten Manggarai. *Karya Tulis Ilmiah*.

Missa, M. M. A., Surdijati S., dan T. R. (2020). Pengaruh Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) terhadap Tingkat Pengetahuan Pasien Pediatri Penyakit Diare di Puskesmas "X" Wilayah Surabaya Timur. *Journal of Pharmacy Science and Practice*, *7*(2), 93–97.

Musyarofah, M., Fajarini, H., Balfas, R. F., & Dence, E. (2021). Pengaruh Implementasi Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Apotek. *Jurnal Ilmiah JOPHUS : Journal Of Pharmacy UMUS*, *2*(02), 1–9. https://doi.org/10.46772/jophus.v2i02.422

Ningrum, W. A., Azzahra, N. A., & Suryani, I. (2022). Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Pengetahuan Pasien. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, *15*(2), 175–182. https://doi.org/10.48144/jiks.v15i2.1627

Panaungi, A. N., & Aulia, S. (2023). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat di Puskesmas Tamalanrea Jaya. *Borneo Journal of Pharmascientech*, *7*(2), 73–78. https://doi.org/10.51817/bjp.v7i2.511

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.

Rahmah Fahriati, A., Andani, D., & Sucipto. (2022). Evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit X Tangerang Selatan. *JOURNAL OF Pharmacy and Tropical Issues*, *2*(1), 26–32. https://doi.org/10.56922/pti.v2i01.191

S, B. T., Huda, N., & Haryati, N. (2022). Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Jalan Reguler Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek Rawat Jalan Rsud Dr. Moewardi Surakarta. *Indonesia Jurnal Farmasi*, *7*(1), 10. https://doi.org/10.26751/ijf.v7i1.1794

Sianturi, R. (2022). Uji homogenitas sebagai syarat pengujian analisis. *Jurnal Pendidikan, Sains Sosial, Dan Agama*, *8*(1), 386–397. https://doi.org/10.53565/pssa.v8i1.507

Tumiwa, N. N. ., Yamlean, P. V. ., & Citraningtyas, G. (2014). Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepatuhan Minum Obat Pasien Geriatri di Instalasi Rawat Inap RSUP Prof. Dr. R.D Kandou Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi*, *3*(3), 310–315.

Yardi Saibi, Nelly Suryani, Suci Ahda Novitri, Delina Hasan, V. A. A. (2020). Pemberian Informasi Obat Pasien Dengan Resep Antibiotik dan Penyediaan Antibiotik Tanpa Resep di Tangerang Selatan. *Jurnal Farmasi Galenika (Galenika Journal of Pharmacy) (e-Journal)*, *6*(2), 204–211. https://doi.org/10.22487/j24428744.2020.v6.i2.15051

Zoman, K. Al, Alshunaifi, K., Al-Mutairi, M., Altamimi, H., Binzoman, A., Al-Maweri, S. A., Alrajhi, A., Tashkandy, Y., Al-Mozaini, M., Al Suwyed, A. S., & Al Mubarak, S. A. (2024). Evaluation of oral lesions and dental health in HIV-positive Saudi patients. *Saudi Dental Journal*, *36*(12), 1601–1605. https://doi.org/10.1016/j.sdentj.2024.11.012

Bompa, T. (2014). *Periodization Training for Sports-3rd Edition* (Third Edition). United States Of America: Human Kinetics. Retrieved from https://books.google.com/books?id=Zb7GoAEACAAJ&pgis=1

Bompa, T., & Buzzichelli, C. (2014). *Periodization Training for Sports-3rd Edition* (Third Edition). United States Of America: Human Kinetics. Retrieved from https://books.google.com/books?id=Zb7GoAEACAAJ&pgis=1

Pardilla, H. Henjilito, R. & Tort-Martorell, X. (2012). Experimentation order in factorial designs: new findings. *Journal of Applied Statistics, 39*(7), 1577–1591. https://doi.org/10.1080/02664763.2012.661706

Kamp, J. Van Der, et al. (2015). RICYDE. *Revista Internacional de Ciencias del Deporte. RICYDE*. Revista Internacional de Ciencias Del Deporte, Vol 11(39), 33. https://doi.org/10.5232/ricyde