

## **ABSTRACT**

### ***The Relationship between Drug Information Services (DIS) and Waiting Time with Outpatient Satisfaction at the Pharmacy Installation of Rumah Sakit Umum Daerah Jenderal Ahmad Yani Metro***

***By***

**Dzakiya Alya Musyafa Satriadi**

**Background:** Patient satisfaction is an important factor in healthcare services and is expected to support improvements in hospital service quality. Many factors can influence patient satisfaction in the pharmacy installation, including the completeness of Drug Information Services (DIS) and prescription service waiting time. Therefore, it is necessary to analyze the relationship between these two variables and outpatient satisfaction at the Pharmacy Installation of Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jenderal Ahmad Yani Metro, as one of the regional referral hospitals in Lampung Province.

**Methods:** This study employed an observational analytic design with a cross-sectional approach. The study sample consisted of outpatients or their companions, selected using purposive sampling in December 2025. Data were collected using questionnaires and observation sheets, and the relationships were analyzed using the Chi-Square test.

**Results:** A number of the 120 respondents, 89 (74.2%) received complete DIS, of whom 68 (62.3%) reported being satisfied. Regarding waiting time, 96 respondents (80.0%) received medications that did not meet the standard waiting time; however, 68 of them (70.8%) still reported satisfaction. Overall, 84 respondents (70.0%) were satisfied with the pharmacy services. There was a significant relationship between the completeness of DIS and patient satisfaction ( $p$ -value = 0.013). Similarly, a significant relationship was found between waiting time and patient satisfaction ( $p$ -value = 0.009).

**Conclusion:** There was a significant relationship between the completeness of Drug Information Services and patient satisfaction; however, no significant relationship was found between waiting time and outpatient satisfaction at the Pharmacy Installation of RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro.

**Keywords:** Drug Information Services, Patient Satisfaction, Pharmacy Installation, Waiting Time

## ABSTRAK

### HUBUNGAN PELAYANAN INFORMASI OBAT (PIO) DAN WAKTU TUNGGU DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH JENDERAL AHMAD YANI METRO

Oleh

Dzakiya Alya Musyafa Satriadi

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien adalah faktor penting dalam pelayanan kesehatan dan diharapkan dapat menunjang peningkatan mutu rumah sakit. Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien di instalasi farmasi, di antaranya kelengkapan Pelayanan Informasi Obat (PIO) dan waktu tunggu pelayanan resep. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terkait hubungan dari kedua variabel tersebut dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Jenderal Ahmad Yani Metro sebagai salah satu rumah sakit rujukan regional di Provinsi Lampung.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan desain analitik *observasional* dengan pendekatan *cross-sectional*, dengan sampel penelitian pasien atau pendamping pasien rawat jalan yang diambil secara *purposive sampling* pada bulan Desember 2025. Data diperoleh menggunakan instrumen kuesioner dan lembar observasi, kemudian di analisis hubungannya menggunakan uji *Chi-Square*.

**Hasil:** Dari 120 responden yang diteliti, sebanyak 89 orang (74,2%) mendapatkan PIO lengkap dan 68 orang (62,3%) di antaranya merasa puas. Berdasarkan waktu tunggu, sebanyak 96 orang (80,0%) mendapatkan obat tidak sesuai standar waktu tunggu, namun 68 orang (70,8%) di antaranya merasa puas. Total responden yang merasa puas terhadap pelayanan sebanyak 84 orang (70,0%). Setelah dilakukan uji *Chi-Square*, terdapat hubungan yang signifikan antara kelengkapan PIO dengan kepuasan pasien dengan *P-value* 0,013. Begitupun dengan waktu tunggu, terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien dengan *P-value* 0,009.

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan signifikan antara kelengkapan PIO dengan kepuasan pasien, namun tidak terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Jenderal Ahmad Yani Metro.

**Kata Kunci:** Instalasi Farmasi, Kepuasan Pasien, PIO, Waktu Tunggu