

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP
PELAYANAN INFORMASI OBAT DI SALAH SATU RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH KABUPATEN BANDUNG**

HERLINA PURWANTI

221FF01022

Program Studi DIII FARMASI, Fakultas Farmasi
Universitas Bhakti Kencana

ABSTRAK

Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kefarmasian yang berperan dalam menjamin penggunaan obat secara tepat dan aman oleh pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan terhadap pelayanan informasi obat di instalasi farmasi rawat jalan pada salah satu Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) di Kabupaten Bandung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel terdiri dari 100 pasien BPJS yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner yang disusun berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut model SERVQUAL, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangible).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat mencapai 86,72%, yang termasuk dalam kategori sangat puas. Dimensi dengan skor tertinggi adalah keandalan (89%), diikuti oleh empati (88,4%), daya tanggap (86%), jaminan (85,2%), dan bukti fisik (85%). Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan informasi obat telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai harapan pasien, terutama dalam hal kejelasan informasi, sikap profesional petugas, dan kelengkapan fasilitas.

Kesimpulannya, tingkat kepuasan pasien BPJS berada pada kategori sangat memuaskan. Oleh karena itu, rumah sakit perlu mempertahankan dan terus meningkatkan mutu pelayanan, khususnya dalam penyampaian informasi obat yang efektif dan berorientasi pada keselamatan pasien.

Kata Kunci: kepuasan pasien, pelayanan informasi obat, BPJS Kesehatan, instalasi farmasi, mutu layanan

**OVERVIEW OF BPJS PATIENTS' SATISFACTION WITH DRUG
INFORMATION SERVICES AT A REGIONAL GENERAL HOSPITAL
IN BANDUNG REGENCY**

HERLINA PURWANTI

221FF01022

*Departemen of Pharmacy, Faculty of Pharmacy,
Universitas Bhakti Kencana*

ABSTRACT

Drug Information Service (DIS) is one of the essential aspects of pharmaceutical care that plays a role in ensuring the proper and safe use of medications by patients. This study aimed to determine the level of satisfaction among BPJS Kesehatan patients regarding drug information services at the outpatient pharmacy installation of a Regional General Hospital (RSUD) in Bandung Regency. This research employed a descriptive method with a cross-sectional approach. The sample consisted of 100 BPJS patients selected using purposive sampling. The research instrument was a questionnaire developed based on the five dimensions of service quality according to the SERVQUAL model: reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles.

The results showed that the average level of patient satisfaction with the drug information service reached 86.72%, which falls into the very satisfied category. The highest score was in the reliability dimension (89%), followed by empathy (88.4%), responsiveness (86%), assurance (85.2%), and tangibles (85%). These findings indicate that the drug information service has been implemented well and met patient expectations, particularly in terms of information clarity, staff professionalism, and facility adequacy.

In conclusion, the level of satisfaction among BPJS patients is classified as very satisfactory. Therefore, the hospital should maintain and continuously improve the quality of service, particularly in delivering drug information effectively and with a focus on patient safety.

Keywords: patient satisfaction, drug information service, BPJS Kesehatan, pharmacy installation, service quality