

**EVALUASI KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP
PASIEEN BPJS (BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL) DI
SALAH SATU APOTEK DI KOTA BANDUNG**

FAUZIAH LATIF

211FF01022

Program Studi DIII Farmasi, Fakultas Farmasi

Universitas Bhakti Kencana

ABSTRAK

Pelayanan informasi obat (PIO) merupakan salah satu aspek pekerjaan kefarmasian yang penting untuk mencapai hasil pengobatan yang optimal. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai hasil evaluasi dari responden antara hubungan pelayanan yang di rasakan dengan yang di harapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelayanan informasi obat (PIO) terhadap pasien BPJS di salah satu apotek di Kota Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non-eksperimental dengan menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan cross sectional, cara penelitian ini dilakukan dengan pembagian kuisioner dan checklist kepada responden. Kuisioner yang digunakan didasarkan pada analisis *ServQual* seperti bukti fisik, ketanggapan, keandalan, jaminan dan kepastian, dan perhatian. Untuk menganalisis data yang didapat, penulis melakukan pengolahan data secara deskriptif yaitu berdasarkan *skala likert* 5 point, dimana dalam *skala likert* ini akan dilakukan perhitungan skor dari masing-masing indikator. Hasil yang didapat dari 80 responden sebesar 86,4% dengan klasifikasi responden sangat puas. Hal tersebut menunjukkan bahwa salah satu apotek di kota Bandung ini sudah melakukan PIO terhadap pasien BPJS dengan sangat baik.

Kata Kunci: Pelayanan informasi obat, Kepuasan, Dimensi, BPJS.

**EVALUATION OF SATISFACTION WITH DRUG INFORMATION
SERVICES FOR BPJS (SOCIAL SECURITY ADMINISTRATING AGENCY)
PATIENTS IN ONE OF THE PHARMACY IN BANDUNG CITY**

FAUZIAH LATIF

211FF01022

DIII Pharmacy Study Program, Faculty of Pharmacy

Bhakti Kencana University

ABSTRACT

Drug information services (PIO) are one aspect of pharmaceutical work that is important to achieve optimal treatment results. Patient satisfaction can be interpreted as the result of the respondent's evaluation between the service relationship they feel and what they expect. The aim of this research is to find out how satisfied the drug information service (PIO) is for BPJS patients at one of the pharmacies in Bandung City. This research is a non-experimental quantitative research using descriptive research with a cross sectional approach. This research was carried out by distributing questionnaires and checklists to respondents. The questionnaire used is based on ServQual analysis such as physical evidence, responsiveness, reliability, assurance and certainty, and attention. To analyze the data obtained, the author carried out descriptive data processing, namely based on a 5 point Likert scale, where on this Likert scale the score for each indicator will be calculated. The results obtained from 80 respondents were 86.4% with respondents classified as very satisfied. This shows that one of the pharmacies in the city of Bandung has carried out PIO for BPJS patients very well.

Keywords: *Drug information services, Satisfaction, Dimensions, BPJS.*