

HUBUNGAN PELAYANAN DAN KEPUASAN INFORMASI OBAT PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT BHAYANGKARA BRIMOB KELAPA DUA

FITRI NUR WULANDARI

ABSTRAK

Pelayanan Informasi Obat (PIO) adalah elemen vital dalam pelayanan farmasi rumah sakit yang bertujuan mengedukasi pasien untuk penggunaan obat yang rasional. Namun, di Indonesia, PIO masih menghadapi kendala, seperti rendahnya pengetahuan pasien tentang obat mereka, yang berdampak pada keselamatan dan kepuasan pasien. Penelitian sebelumnya mengungkapkan adanya kesenjangan antara harapan pasien dan realitas pelayanan informasi obat yang diterima, sehingga kepuasan pasien belum optimal. Untuk mengisi kesenjangan ini, studi ini meneliti hubungan antara PIO dan kepuasan pasien rawat jalan pengguna BPJS di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Kelapa Dua. Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional* dengan 110 responden yang dipilih melalui teknik *accidental sampling*. Kuesioner dengan pendekatan SERVQUAL digunakan sebagai instrumen untuk mengukur pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien. Analisis data menggunakan uji koefisien korelasi Spearman, menghasilkan koefisien korelasi 0,229 ($p = 0,016$). Meskipun korelasinya tidak terlalu kuat, temuan ini menunjukkan hubungan substansial antara PIO dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Instalasi Farmasi, Kepuasan Pasien BPJS, Pelayanan Informasi Obat, Rumah Sakit

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE AND DRUG INFORMATION SATISFACTION OF OUTPATIENT BPJS PATIENTS IN THE PHARMACY INSTALLATION OF THE BHAYANGKARA BRIMOB HOSPITAL COCONUT TWO

FITRI NUR WULANDARI

ABSTRACT

Drug Information Services (DIS) are a vital element of hospital pharmacy services that aim to educate patients on the rational use of drugs. However, in Indonesia, DIS still faces obstacles, such as low patient knowledge about their drugs, which impacts patient safety and satisfaction. Previous research has revealed a gap between patients' expectations and the reality of the medication information services they receive, resulting in suboptimal patient satisfaction. To address this gap, this study investigates the relationship between PIO and patient satisfaction among outpatients using BPJS at the Pharmacy Department of Bhayangkara Brimob Kelapa Dua Hospital. The study employs a cross-sectional design with 110 respondents selected using accidental sampling. A questionnaire using the SERVQUAL approach was used as an instrument to measure medication information services and patient satisfaction. Data analysis used the Spearman correlation coefficient test, yielding a correlation coefficient of 0.229 ($p = 0.016$). Although the correlation is not very strong, this finding indicates a substantial relationship between PIO and patient satisfaction.

Keywords: BPJS Patient Satisfaction, Drug Information Service, Hospital, Pharmacy Installation