



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

SKRIPSI

FITRI NUR WULANDARI

2110212046

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA
2025**



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

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Farmasi**

**FITRI NUR WULANDARI
2110212046**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI FARMASI PROGRAM SARJANA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Fitri Nur Wulandari

NRP : 2110212046

Tanggal : 10 Juni 2025

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 07 Juli 2025

Yang Menyatakan,

A yellow revenue stamp from the Indonesian Ministry of Finance (KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA) with a value of 1000 Rupiah. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'METERAN TEMPAK'. A handwritten signature is written over the stamp. The serial number 'FB87FAMX382950008' is visible at the bottom of the stamp.

(Fitri Nur Wulandari)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Nur Wulandari
NRP : 2110212046
Fakultas : Kedokteran
Program Studi : S1 Farmasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Hubungan Pelayanan dan Kepuasan Informasi Obat Pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Kelapa Dua”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 07 Juli 2025

Yang menyatakan,



(Fitri Nur Wulandari)

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Fitri Nur Wulandari

NIM : 2110212046

Program Studi : S1 Farmasi

Fakultas : Kedokteran

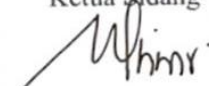
Judul Skripsi :

Hubungan Pelayanan dan Kepuasan Informasi Obat Pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Kelapa Dua

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi pada Program Studi Farmasi Program Sarjana Fakultas Kedokteran Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Menyetujui,

Ketua Sidang



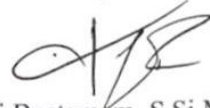
Primayanti Nurul Ilmi, B.Sc.Pharm., M.Sc.

Penguji I



apt. Dhigna Luthfiyani Citra Pradana, S.Farm., M.Sc.

Penguji II



Nurfitri Bustamam, S.Si, M.Kes, MPd.Ked.



Dekan Fakultas Kedokteran

Dr. dr. Taufiq Fredrik Pasiak, M.Kes., M.Pd.I.

Koordinator Program Studi Farmasi
Program Sarjana



apt. Annisa Farida Muli, S.Farm., M.Sc.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian: 10 – 06 – 2025

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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Hubungan Pelayanan dan Kepuasan Informasi Obat Pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Kelapa Dua" sebagai salah satu syarat kelulusan penulis dalam menempuh pendidikan sarjana di Program Studi Farmasi Program Sarjana, Fakultas Kedokteran, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta. Penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara moral maupun materiil. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. dr. Taufik Fredik Pasiak, M.Kes., M.Pd.I selaku Dekan Fakultas Kedokteran UPN "Veteran" Jakarta.
2. Ibu apt. Annisa Farida Muti., M.Sc. selaku Koordinator Program Studi Farmasi Program Sarjana Fakultas Kedokteran UPN "Veteran" Jakarta yang selalu mendukung dan mengayomi kami sebagai mahasiswa.
3. Ibu Primayanti Nurul Ilmi, B.Sc. Pharm., M.Sc. selaku dosen pembimbing utama yang dengan penuh kesungguhan telah memberikan banyak bantuan, meluangkan waktu dan tenaga, serta memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berarti sejak awal penelitian hingga penyusunan skripsi ini selesai dengan baik.
4. Ibu Nurfitri Bustamam, SSi, MKes, MpdKed. selaku dosen pembimbing pendamping yang dengan tulus telah menyediakan waktu, memberikan dukungan, serta membimbing penulis sepanjang proses penulisan skripsi hingga terselesaikan dengan baik.
5. Ibu apt. Dhigna Luthfiyani Citra Pradana, S.Farm., M.Sc. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, memberi masukan serta saran kepada penulis.

6. Ibu apt. Via Rifkia, S.Farm., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik saat ini yang telah membimbing dan memberikan dukungan penulis pada masa kuliah.
7. Kedua orang tua penulis, Bapak Sabar dan Ibu Eryn Nursasih, yang selalu ikhlas dan sabar memberi dukungan moral maupun material, selalu menemani, mendukung, memfasilitasi seluruh kebutuhan penulis.
8. Kepada Serda I Ketut Windanur Wirayudha, terima kasih atas semangat, dukungan, dan kebersamaan yang tulus dalam setiap suka dan duka penulis.
9. Selviana, Sinta, dan Audry, sahabat sejak sekolah dasar, terima kasih atas dukungan dan motivasinya dalam mengejar impian
10. Sahabat-sahabat penulis yaitu Alkhoir, yang telah memberikan semangat hingga mencapai titik ini.
11. Untuk Salsa, Defa, Nadia, Syahra, dan Sabrina, sahabat sejak awal kuliah, terima kasih atas semangat dan perjuangan bersama hingga titik ini.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Dan terakhir kepada Fitri Nur Wulandari, untuk diri saya sendiri yang telah berusaha keras semaksimal mungkin sejak awal kuliah hingga penyusunan skripsi ini. Berbahagialah selalu dengan dirimu sendiri, semoga langkah kebaikan Allah selalu meridhai setiap langkahmu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi sumbangsih yang berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 10 Juni 2025

Penulis



(Fitri Nur Wulandari)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	3
I.3.1 Tujuan Umum.....	3
I.3.2 Tujuan Khusus	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
I.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
I.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Pendahuluan.....	6
II.1.1 Pelayanan Kefarmasian	6
II.1.1.1 Pelayanan Informasi Obat.....	6
II.1.1.2 Tujuan dan Manfaat Pelayanan Informasi Obat	7

ix

II.1.1.3 Indikator Pelayanan Informasi Obat	7
II.1.1.4 Standar Pelayanan Minimal Farmasi Rumah Sakit	10
II.1.2 Konsep Dasar Pelayanan Rumah Sakit	10
II.1.2.1 Definisi Rumah Sakit.....	10
II.1.2.2 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	12
II.1.2.3 Kewajiban Rumah Sakit	12
II.1.2.4 Pelayanan Rumah Sakit	12
II.1.2.5 Klasifikasi Rumah Sakit	14
II.1.3 Instalasi Farmasi.....	15
II.1.3.1 Definisi Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	15
II.1.3.2 Tugas dan Fungsi Instalasi Farmasi Rumah Sakit	15
II.1.3.3 Pembagian Ruang Instalasi Farmasi Rumah Sakit	17
II.1.4 Pasien	19
II.1.4.1 Definisi Pasien	19
II.1.4.2 Klasifikasi Pasien.....	19
II.1.4.3 Pasien Rawat Jalan.....	19
II.1.4.4 Pasien BJS.....	20
II.1.5 Kepuasan	20
II.1.5.1 Definisi kepuasan Pasien	20
II.1.5.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien.....	21
II.1.5.3 Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap PIO	22
II.1.5.4 Metode Mengukur Kepuasan Pasien	23
II.1.6 Karakteristik Pasien.....	24
II.2 Penelitian Terkait yang Pernah Dilakukan.....	25
II.3 Kerangka Teori	30
II.4 Kerangka Konsep.....	31
II.5 Hipotesis	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
III.1 Jenis Penelitian.....	32
III.2 Subjek Penelitian	32

III.2.1 Populasi Penelitian.....	32
III.2.2 Sampel Penelitian.....	32
III.2.3 Kriteria Restriksi.....	33
III.2.3.1 Kriteria Inklusi.....	33
III.2.3.2 Kriteria Eksklusi.....	33
III.2.4 Besar Sampel Penelitian.....	33
III.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
III.4 Identifikasi Variabel Penelitian.....	34
III.4.1 Variabel Bebas.....	34
III.4.2 Variabel Terikat	34
III.5 Definisi Operasional Variabel.....	34
III.6 Instrumen Penelitian.....	37
III.7 Validitas dan Reliabilitas	38
III.8 Alur Penelitian	39
III.9 Pengolahan Data dan Analisis Data	40
III.9.1 Pengolahan Data	40
III.9.2 Analisis Data.....	40
III.9.2.1 Analisis Univariat.....	40
III.9.2.2 Analisis Bivariat	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
IV.1 Hasil Penelitian	42
IV.1.1 Uji Kuesioner.....	42
IV.1.1.1 Uji Validitas	42
IV.1.1.2 Uji Reliabilitas.....	44
IV.1.2 Analisis Univariat	45
IV.1.2.1 Karakteristik Responden	45
IV.1.2.2 Variabel Penelitian	46
IV.1.3 Analisis Bivariat	49
IV.1.3.1 Uji Normalitas	49
IV.1.3.2 Uji Koefisien Korelasi <i>Spearman</i>	50

IV.1.4 Pembahasan.....	51
IV.1.5 Keterbatasan Penelitian.....	61
BAB V KESIMPULAN.....	63
V.1 Kesimpulan.....	63
V.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	65
RIWAYAT HIDUP	75
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Penelitian Terkait	26
Tabel 2	Definisi Operasional	35
Tabel 3	Bobot Nilai Pertanyaan	37
Tabel 4	Hasil Uji Validitas Pelayanan Informasi Obat	43
Tabel 5	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pasien	43
Tabel 6	Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Kelapa Dua	45
Tabel 8	Tabulasi Pelayanan Informasi Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Kelapa Dua.....	47
Tabel 9	Tabulasi Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Brimob Kelapa Dua.....	49
Tabel 10	Hasil Uji Normalitas dengan Metode One-Sample Kolmogorov - Smirnov pada Pelayanan Informasi Obat dan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan.....	50
Tabel 11	Hasil Uji Koefisien Korelasi Spearman pada Pelayanan Informasi Obat dan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan	50
Tabel 12	Jawaban Responden Terhadap Pelayanan Informasi Obat	99
Tabel 13	Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Teori.....	30
Gambar 2	Kerangka Konsep	31
Gambar 3	Alur Penelitian.....	39
Gambar 4	Etik Penelitian	87
Gambar 5	Izin Penelitian Rumah Sakit	88
Gambar 6	Izin Selesai Penelitian Rumah Sakit.....	89
Gambar 7	Dokumentasi Pengambilan Data di Rumah Sakit	130

DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
CSSD	: <i>Central Sterile Supply Department</i>
DRPs	: <i>Drug Related Problems</i>
ICCU	: <i>Intensive Cardiology Care Unit</i>
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
IFRS	: Instalasi Farmasi Rumah Sakit
INN	: <i>Non-proprietary Names</i>
NICU	: <i>Neonatal Intensive Care Unit</i>
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
PICU	: <i>Pediatric Intensive Care Unit</i>
PIO	: Pelayanan Informasi Obat
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Formulir Pengambilan Kuesioner Pelayanan Informasi Obat.....	77
Lampiran 2	Formulir Pengambilan Kuesioner Kepuasan Pasien	81
Lampiran 3	Penjelasan Sebelum Persetujuan	84
Lampiran 4	Penjelasan Setelah Persetujuan.....	85
Lampiran 5	Formulir Persetujuan Subjek (Inform Consent)	86
Lampiran 6	Etik Penelitian.....	87
Lampiran 7	Izin Penelitian Rumah Sakit	88
Lampiran 8	Izin Selesai Penelitian Rumah Sakit	89
Lampiran 9	Hasil Uji Validitas	90
Lampiran 10	Hasil Uji Reliabilitas	96
Lampiran 11	Hasil Uji Karakteristik Responden	97
Lampiran 12	Hasil Uji Variabel Penelitian	99
Lampiran 13	Hasil Uji Normalitas	128
Lampiran 14	Hasil Uji Koefisien Korelasi Spearman.....	129
Lampiran 15	Dokumentasi Responden	130