

**HUBUNGAN PENYAMPAIAN INFORMASI OBAT OLEH APOTEKER
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN BPJS DI INSTALASI RAWAT
JALAN RSUD CIAMIS**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana farmasi



UNIVERSITAS BTH

TITA PUSPITASARI

10016122019

**PROGRAM STUDI S1 FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS BAKTI TUNAS HUSADA
TASIKMALAYA
JULI 2026**

ABSTRAK

Hubungan Penyampaian Informasi Obat Oleh Apoteker Dengan Tingkat Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Farmasi Rawat Jalan RSUD Ciamis

Tita Puspitasari

S1 Farmasi, Universitas Bakti Tunas Husada

Abstrak

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit saat ini tidak lagi terbatas pada kegiatan penyerahan obat, tetapi juga mencakup penyampaian informasi obat secara lengkap, jelas dan mudah dipahami oleh pasien. Peran apoteker dalam memberikan informasi obat merupakan salah satu komponen penting dalam pelayanan kefarmasian karena berperan dalam meningkatkan pemahaman pasien mengenai terapi yang dijalani serta dapat mempengaruhi tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya. Hal ini menjadi semakin penting terutama pada pasien peserta BPJS, yang sering menghadapi keterbatasan waktu pelayanan akibat tingginya kunjungan di instalasi farmasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross-sectional* sebanyak 100 responden dipilih sebagai sampel penelitian melalui teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner terkait pemberian informasi obat dan tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menerima informasi dasar obat meliputi nama obat, indikasi, dosis, dan cara penggunaan. Namun, penyampaian informasi mengenai efek samping serta kemungkinan interaksi obat belum optimal. Secara umum, pasien memberikan penilaian kepuasan dalam kategori puas, meskipun demikian, hasil analisis statistik mengindikasikan bahwa penyampaian informasi obat tidak berhubungan secara signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, yang ditunjukkan oleh nilai ($p > 0,05$), dengan kekuatan hubungan yang tergolong sangat lemah. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa penyampaian informasi obat oleh apoteker belum terbukti memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien BPJS. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas dan efektivitas komunikasi dalam penyampaian informasi dan edukasi obat tetap perlu dioptimalkan. Selain itu, identifikasi serta evaluasi terhadap faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan pasien juga penting dilakukan sebagai dasar dalam pengembangan mutu pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Kata kunci: Penyampaian informasi obat, Kepuasan pasien, Apoteker, BPJS, Pelayanan kefarmasian.

ABSTRACT

The Relationship Between Drug Information Delivery by Pharmacists and the Satisfaction Level of BPJS Patient at the Outpatient Pharmacy Installation of Ciamis Regional Hospitals

Tita Puspitasari

S1 Pharmacy, University Bakti Tunas Husada Tasikmalaya

Abstract

Pharmaceutical services in hospitals are currently no longer limited to the dispensing of medication but also include provision of comprehensive, clear and easily understandable drug information to patients. The pharmacist's role in delivering drug information is an essential component of pharmaceutical care, as it contributes to improving patients' understanding of their prescribed therapy and may influence their level of satisfaction with the service received. This is particularly important for patients enrolled in Indonesia's National Health Insurance (BPJS), who often experience limited consultation time due to the high volume of patients visits at outpatient pharmacy departments. This study employed a quantitative approach using a cross-sectional design. A total of 100 respondents were selected through purposive sampling based on predetermined inclusion criteria. Data were collected using questionnaires assessing the provision of drug information was not significantly associated with patient satisfaction ($p > 0.05$) with the strength of the relationship classified as very weak. The results suggest that the provision of drug information by pharmacists has not been shown to have a significant with the satisfaction levels of BPJS patients. Therefore, efforts to enhance the quality and effectiveness of communication in delivering drug information and patient education should continue to be strengthened. Furthermore, identifying and evaluating other factors that may influence patient satisfaction is necessary to support the continuous improvement of the quality of pharmaceutical services in hospitals.

Keywords: *Delivery of drug information, Patient satisfaction, Pharmacist, BPJS, Pharmaceutical services.*