

INTISARI

SETYAWAN, AD., 2014, ANALISIS PENGARUH KONSELING TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM SURAKARTA 2014, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Pelayanan kefarmasian merupakan komponen yang vital dari pelayanan kesehatan, sehingga farmasis dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Pelayanan kefarmasian telah berubah paradigmanya dari orientasi obat ke orientasi pasien yang mengacu pada asuhan kefarmasian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan konseling terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 347 pasien/wakil pasien dengan metode *purposive sampling*. Data dari korelasi antara variabel bebas (jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu konseling, dan pemahaman pasien tentang informasi obat) dengan variabel tergantung (kepuasan pasien) dianalisis dengan analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, serta lama waktu konseling, dan pemahaman pasien tentang informasi obat secara signifikan berpengaruh pada kepuasan pasien, dan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 24,20%.

Kata kunci: analisis, konseling, kepuasan pasien

ABSTRACT

SETYAWAN, AD., 2014, ANALYSIS OF THE EFFECT OF COUNSELING ON OUTPATIENT SATISFACTION IN PHARMACY INSTALATION OF ISLAM SURAKARTA HOSPITAL 2014, THESIS, PHARMACY FACULTY, SURAKARTA.

Pharmaceutical services is a vital component of health services, so that pharmacists are required to improve the knowledge, skills and attitudes to be able to interact with patient directly. Pharmaceutical services has changed the paradigm of drug orientation into patient orientation, which refers to pharmaceutical care. The aim of experiment was to study the effect of counseling on outpatient satisfaction in Pharmacy Instalation of Islam Surakarta Hospital.

This research was conducted by questionnaires that given to 347 patients / patient representatives used purposive sampling method. Data from the correlation between independent variables (the type of drug information, attitudes and performances of pharmacy staff, ability communicate, the length of time of counseling, and understanding of patient) with dependent variables (patient satisfaction) were analyzed with simple linear regression analysis and multiple linear regression analysis.

This result showed that the type of drug information, attitudes and performances of pharmacy staff, the length of time of information drug services, and understanding of patient significantly impacts on patient satisfaction and also together significantly impact on patient satisfaction at 24,20 %.

Keyword: analysis, counseling, patient satisfaction