

INTISARI

PAMUNGKAS, Y.H., 2018, ANALISIS PENGARUH PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RSUD dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI, KARYA TULIS ILMIAH, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Pemberian informasi obat merupakan kewajiban farmasis yang didasarkan pada kepentingan pasien, sehingga kompetensi farmasis perlu ditingkatkan terus menerus. Apoteker dituntut untuk merealisasikan perluasan paradigma dari orientasi obat ke orientasi pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan lembar kuesioner berisi pernyataan yang diberikan kepada 68 responden pasien/wakil pasien menggunakan metode *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Data dari korelasi antara variabel bebas (jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, dan lama waktu pelayanan informasi obat) dengan variabel tergantung (kepuasan pasien) dianalisis dengan regresi *linier* sederhana dan regresi *linier* berganda menggunakan *SPSS version 21*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi secara parsial berpengaruh pada kepuasan pasien sedangkan lama waktu pelayanan informasi obat tidak berpengaruh, dan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 27%.

Kata kunci: Pelayanan Informasi Obat, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

PAMUNGKAS, Y.H., 2018, ANALYSIS OF EFFECT OF PHARMACEUTICAL SERVICES ON PATIENT SATISFACTION IN PHARMACY INSTALLATION RSUD dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI, SCIENTIFIC PAPERS, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY SETIA BUDI, SURAKARTA.

Provision of drug information service is a pharmacy obligation based on the patient's interest, so that the pharmacist's competence needs to be improved continuously. Pharmacists are required to realize the expansion of the paradigm from drug orientation to patient orientation. The purpose of this study is to determine the effect of drug information services on outpatient satisfaction in Pharmacy Installation RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

This research was conducted by using questionnaire containing statement given to 68 patients / representative of patient using non probability sampling with purposive sampling method. Data from the correlation between independent variables (drug information type, attitude and performance of pharmaceutical personnel, and duration of drug information service) with dependent variable (patient satisfaction) were analyzed by simple linear regression and multiple linear regression using SPSS version 21.

The results showed that drug information, attitude and performance of pharmacy staff partially influence on patient satisfaction while the duration of drug information service has no effect, and simultaneously have an effect on patient satisfaction equal to 27%.

Keywords: Drug Information Service, Patient Satisfaction