

INTISARI

MUNAWAROH, A.R., 2019, KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KOMUNIKASI, INFORMASI, DAN EDUKASI (KIE) DI INSTALASI FARMASI RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO 2019, KARYA TULIS ILMIAH, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Instalasi farmasi rumah sakit merupakan suatu bagian dari fasilitas di rumah sakit. Pelayanan instalasi farmasi yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan. Faktor yang perlu diperhatikan dalam pelayanan kefarmasian adalah pemberian KIE (Komunikasi, Informasi dan Edukasi) obat kepada pasien. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Komunikasi, Informasi, dan Edukasi (KIE) oleh tenaga farmasi di instalasi farmasi RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

Penelitian ini dilakukan di Instalasi Farmasi rawat jalan RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*, yang kemudian diuji validitas dan reliabilitasnya kemudian dianalisis dengan analisis deskriptif.

Hasil penelitian yang didapatkan adalah sebagian besar pasien rawat jalan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh farmasis di IFRS. Dengan prosentase, pada komunikasi 33,4 % pasien merasa sangat puas, 60,10 % pasien merasa puas, 6,51 % pasien merasa ragu-ragu untuk menjawab. Informasi 33,4 % pasien merasa sangat puas 53,60 % merasa puas dan 13 % ragu-ragu dan untuk edukasi sebesar 12,7 % pasien merasa sangat puas, 50,90 % merasa puas dan 0,89 % merasa ragu-ragu untuk menjawab.

Kata kunci : kepuasan, pelayanan, pasien, KIE, RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen

ABSTRACT

PATIENT SATISFACTION OF COMMUNICATION, INFORMATION AND EDUCATION (IEC) SERVICES IN PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF RSUD dr. SOEHADI PRIJONEGORO 2019, SCIENTIFIC WRITING, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

The pharmacy installation is a part of hospital facilities. Quality pharmaceutical installation services are health services that can satisfy every user of the service in accordance with the level of patient satisfaction. Factors that need to be considered in pharmacy services are the provision of IEC (Communication, Information, and Education) to patients. The purpose of this study was to find out the level of satisfaction of outpatients in the Communication, Information, and Education (IEC) services by pharmacists in the pharmacy installation of RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen.

This research was conducted at the outpatient Pharmacy Installation at the RSUD Dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. The method used in this study was simple random sampling, then tested its validity and reliability and analyzed with descriptive analysis.

The results obtained that most outpatients were satisfied with the services provided by pharmacists in IFRS. With percentages, on communication, 33.4% of patients felt very satisfied, 60.10% of patients felt satisfied, 6.51% of patients felt hesitant to answer. In Information 33.4% of patients feel very satisfied, 53.60% felt satisfied and 13% felt hesitant to answer, and for education, 12.7% patients felt very satisfied, 50.90% felt satisfied and 0.89% felt hesitant to answer.

Keyword :satisfied, patients, services, KIE, RSUD dr. Soehadi Prijonego Sragen