

ABSTRAK

Prasilia Yuli Kurniasih (01175200027)

EVALUASI KEPUASAN PASIEN YANG MENGGUNAKAN LAYANAN ANTAR OBAT DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT X TANGERANG

Karya Tulis Ilmiah, Fakultas Ilmu Kesehatan (2023)

(XVI + 66 halaman; 6 tabel; 5 gambar; 6 lampiran)

Pelayanan dalam memberikan informasi obat serta pemberian layanan antar obat yang membantu mempermudah dalam memperoleh obat diharapkan dapat memberikan pengaruh dalam kepuasan pasien. Tujuan penelian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien serta fator-faktor yang mempengaruhinya . Jenis penelitian ini adalah penelitian deskripif yang dikumpulkan secara prospektif dengan pengambilan sampel secara simple random sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan prospektif dengan memberikan kuesioner kepada setiap responden. Hasil dari kuesioner tersebut menyatakan bahwa 88.15% pasien sangat puas dengan pelayanan antar obat yang diberikan serta penjelasan yang diberikan oleh apoteker sebelum obat dikirimkan menjadi hal positif bagi pasien. Pengemasan obat yang baik, kemudahan prosedur pengiriman, ketepatan waktu sampai obat, kesesuaian resep yang diterima serta keramahan petugas farmasi menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah sakit X Tangerang.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Informasi obat, Pengantaran Obat

Referensi: 26 (2010 – 2021)

ABSTRACT

Prasilia Yuli Kurniasih (01175200027)

EVALUATION OF SATISFACTION OF PATIENTS USING DRUG DELIVERY SERVICES IN OUTPATIENT PHARMACEUTICAL INSTALLATIONS AT HOSPITAL X TANGERANG

Scientific Writing, Faculty of Health Science (2023)

(XVI + 66 pages; 6 tables; 5 Pictures; 6 Appendices)

Services in providing drug information and drug delivery services that help make it easier to obtain drugs are expected to have an impact on patient satisfaction. The purpose of this research is to determine the level of patient satisfaction and the factors that influence it. This type of research is descriptive research that is collected prospectively with simple random sampling. Data collection was carried out prospectively by giving questionnaires to each respondent. The results of the questionnaire stated that 88.15% the patient was satisfied with the drug delivery service provided and the explanation given by the pharmacist before the drug was delivered was a positive thing for the patient. Good drug packaging, easy delivery procedures, timely arrival of the drug, suitability of the prescription received and the friendliness of the pharmacist are factors that influence patient satisfaction at Hospital X Tangerang.

Keywords: Patient Satisfaction, Drug Information, Drug Delivery.

References: 26 (2010-2021)