

ABSTRAK

Nama : Dwi Puspita Rini Program

Studi : Farmasi

Judul : “Kajian Mutu Pelayanan IFRS Dilihat Dari *Prescribing Error* Dan Kepuasan Pasien Di Rsud Budhi Asih Jakarta Timur”

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan suatu bentuk asuransi yang diberikan oleh pemerintah Indonesia untuk menjamin kesehatan masyarakat Indonesia. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal, persentase mutu pelayanan yang berhubungan langsung dengan kepuasan pasien IFRS haruslah $\geq 80\%$ dan tidak adanya kejadian kesalahan pengobatan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui lebih rinci mutu pelayanan dan kesalahan penulisan resep (*prescribing error*) pada pasien JKN rawat jalan di RSUD Budhi Asih Jakarta Timur. Penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian yaitu 400 responden yang sedang menunggu pengambilan obat dengan teknik *sampling* yang digunakan adalah *Non-probability convenience sampling*. Berdasarkan hasil analisis data, kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan pasien JKN sebesar 80,08% melebihi 80% sesuai dengan SPM. Hasil dari kesalahan penulisan resep sebesar 98,92% mendekati dari nilai 100% yang ditetapkan.

Kata Kunci : Instalasi Farmasi, Mutu Pelayanan, *prescribing error*, *cross sectional*, *non –probability convenience sampling*.

ABSTRACT

Name : Dwi Puspita Rini
Study program : Pharmacy
Title : “IFRS Service Quality Study Seen From The Prescribing Errors And Patient Satisfaction at RSUD Budhi Asih East Jakarta”

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) is a form of insurance provided by the Indonesian government to ensure the health of Indonesians. Based on the Regulation of the Minister of Health Number 129 Year 2008 regarding minimum service standard, the percentage of service quality that is directly related to patient satisfaction of IFRS should be $\geq 80\%$ and the absence of treatment error occurrence. This study was conducted to find service quality and *prescribing error* (prescribing error) in outpatient JKN patients in RSUD Budhi Asih East Jakarta. This research is an observational research with cross sectional approach. The sample of research is 400 respondents who are waiting for the taking of drug with sampling technique used is Non-probability convenience sampling. Based on the result of data analysis, patient satisfaction on quality of patient service of JKN equal to 80,08% exceeds 80% according to SPM. The result of a prescribing error of 98,92% is close to the 100% value specified.

Keywords: Pharmacy Installation, Service Quality, prescribing errors, cross sectional, non-probability convenience sampling.