

ABSTRAK

Nama : Lady Gita Artani Situmorang
Program studi : Farmasi
Judul : Evaluasi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat (PIO) Pasien Rawat Jalan Diinstalasi Farmasi Rumah Sakit Taman Harapan Baru Kota Bekasi

Penelitian tentang evaluasi Pelayanan Informasi Obat (PIO) di instalasi Rumah Sakit Taman Harapan Baru bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan. Pelayanan Informasi Obat (PIO) adalah kegiatan yang dilakukan oleh tenaga kefarmasian untuk memberikan informasi secara akurat, jelas dan terkini kepada Pasien. Penelitian ini memiliki rancangan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penilaian terhadap PIO didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner yang memuat 5 dimensi mutu pelayanan kesehatan yaitu dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 108 responden. Hasil penelitian kategori terbanyak pada jenis kelamin perempuan adalah 65 responden (60%), kategori umur 18-30 tahun sebanyak 36 responden (33%), kategori pendidikan SMA/SMK sebanyak 64 responden (59%), dan kategori pekerjaan yang tidak bekerja sebanyak 48 responden (44%). Hasil pada dimensi kehandalan sebesar 80,7% (puas), dimensi ketanggapan 78,0% (puas), dimensi jaminan 79,9% (Puas), dimensi empati 85,3% (sangat puas) dan dimensi berwujud 82,5% (sangat puas). Sehingga dapat disimpulkan bahwa Tingkat kepuasan pasien Pelayanan Informasi Obat (PIO) di Rumah Sakit Taman Harapan Baru Kota Bekasi didapatkan hasil dari total 5 dimensi sebesar 81,28% dengan kategori sangat puas.

Kata kunci : Evaluasi, Kepuasan pasien, PIO, Rumah Sakit.

ABSTRACT

Nama : Lady Gita Artani Situmorang
Program studi : Pharmacy
Judul : *Evaluation of Patient Satisfaction with Drug Information Services (PIO) Outpatient Patients Installed Pharmacy at Taman Harapan Baru Hospital, Bekasi City*

Research on the evaluation of Drug Information Services (PIO) at the Taman Harapan Baru Hospital installation aims to determine the satisfaction of outpatients. Drug Information Service (PIO) is an activity carried out by pharmacists to provide accurate, clear and up to date information to patients. This research has a descriptive design with a quantitative approach. Assessment of the PIO was obtained from the results of distributing questionnaires containing 5 dimensions of health service quality, namely the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. The number of samples in this study were 108 respondents. The results of the research were that the most categories were female, namely 65 respondents (60%), the 18-30 year age category were 36 respondents (33%), the high school/vocational school education category were 64 respondents (59%), and the category of unemployed jobs was 48 respondents (44%). The results on the reliability dimension are 80.7% (satisfied), the responsiveness dimension is 78.0% (satisfied), the guarantee dimension is 79.9% (Satisfied), the empathy dimension is 85.3% (very satisfied) and the tangible dimension is 82.5% (very satisfied). So it can be concluded that the patient satisfaction level of Drug Information Services (PIO) at Taman Harapan Baru Hospital, Bekasi City, obtained the results from a total of 5 dimensions of 81.28% with the very satisfied category.

Keywords: Evaluation, patient satisfaction, PIO, Hospital.