

PENILAIAN KEPUASAN PASIEN TERHADAP PIO DENGAN SISTEM DELIVERY SERVICE DI APOTEK HOSANNA

ABSTRAK

Latar Belakang Kepuasan pasien menggunakan jasa Apotek merupakan cerminan hasil dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan di Apotek. Kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan, terkadang ketidakpuasan diakibatkan oleh sistem kinerja yang kurang memadai, diantaranya dapat disebabkan oleh jumlah pasien yang semakin banyak yang mengakibatkan antrian Panjang, dan penyampaian informasi obat akan menjadi seminimal mungkin. Pelayanan kefarmasian yang baik adalah pelayanan yang berorientasi langsung dalam proses penggunaan obat, jika tidak diimbangi dengan informasi obat yang benar maka akan membawa masyarakat kearah penggunaan obat yang tidak rasional maka salah satu cara untuk melakukan efisiensi, meningkatkan mutu pelayanan dan meningkatkan keselamatan pasien yaitu dengan adanya jasa delivery order obat ke rumah pasien oleh tenaga farmasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keefektifan pemberian informasi obat dengan sistem delivery service.

Metode Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan cross sectional. peneliti dalam penelitian ini tidak melakukan perlakuan terhadap subjek penelitian, tetapi hanya memberikan kuisioner (Self administered).

Hasil penelitian menunjukan bahwa pasien puas dengan pelayanan menggunakan sistem delivery service. Pemberian informasi obat lebih tersampaikan dengan baik dan dapat dimengerti dengan jelas oleh pasien serta efisiensi pelayanan dapat tercapai.

Kesimpulan, Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh dari sistem delivery service terhadap keefektifan pemberian informasi obat dan kenyamanan pasien.

Kata Kunci :kepuasan pasien, PIO, layanan pengiriman , Apotek.

ABSTRACT

Background Patient satisfaction using the service of pharmacy was a reflection of the quality of health services provided in the pharmacy. Satisfaction was a function of performance and expectation. sometimes discontent of service comes from inadequate performance systems, some can be caused by growing numbers of patients leading to long line and dispensing drug information will be to a minimum. Good pharmaceutical services are directly oriented services in the drug use process, if it doesn't make up for correct drug information, it will lead society to irrational use of drugs, that one option to increase efficiency, service quality and patient safety that's because pharmaceutical personel deliver medicines to patient homes.

Objective The purpose of this study is to find out how effectiveness the presentation of drug information is with a drug delivery service system.

Methods The research is a descriptive research with cross sectional approach. Researchers in this study did not intervene or treatment of the subjects of the study but only gave the questionnaire (self administered).

Results Studies have shown the patient is content to take delivery service. Drug information is better delivered and understandably and service efficiency are achievable.

Conclusion It can be concluded that there is an influence on the delivery system on how the delivery of information on the delivery of drugs and comfort the patient.

Keywords : *patient satisfaction, drug informations, delivery service, pharmacy*