

RINGKASAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Tinggi rendahnya tingkat kepuasan pasien mampu menggambarkan kualitas pelayanan yang bisa berdampak bagi pelayanan kesehatan tersebut dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh faktor ketersediaan obat, pemberian informasi obat dan waktu tunggu pelayanan resep terhadap kepuasan pasien. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Khusus Bedah Mitra Ariva dengan jumlah sampel sebanyak 235 pasien. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Faktor ketersediaan obat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rumah sakit khusus bedah mitra ariva. 2) Faktor pemberian informasi obat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rumah sakit khusus bedah mitra ariva. (3) Faktor waktu tunggu pelayanan resep mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rumah sakit khusus bedah mitra ariva.

Berdasarkan uji Regresi Linear Berganda diketahui nilai sig semua variabel lebih kecil dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel ketersediaan obat, pemberian informasi obat, waktu tunggu pelayanan resep berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi rumah sakit khusus bedah mitra ariva.

Kata Kunci : Ketersediaan obat, Pemberian Informasi Obat, Waktu Tunggu Pelayanan Resep, dan Kepuasan Pasien.

SUMMARY

Patient satisfaction is one of the important indicators that must be considered in health services. High and low levels of patient satisfaction can describe the quality of service that can have an impact on these health services in increasing the number of patient visits. This study aims to determine and analyze the effect of drug availability factors, drug information provision and prescription waiting time on patient satisfaction. This research includes quantitative research with descriptive methods. The population in this study were outpatients of the Pharmacy Installation of the Mitra Ariva Hospital with a sample size of 235 patients. Data analysis techniques in this study using descriptive analysis techniques and linear regression analysis.

The results showed that: (1) The drug availability factor has a positive and significant effect on patient satisfaction in the pharmacy installation of the mitra ariva hospital. 2) The factor of providing drug information has a positive and significant effect on patient satisfaction at the pharmacy installation of the Mitra Ariva hospital. (3) The waiting time factor for prescription services has a positive and significant effect on patient satisfaction at the pharmacy installation of the Mitra Ariva hospital. Based on the Multiple Linear Regression test, it is known that the sig value of all variables is smaller than 0.05. So it can be concluded that the variables of drug availability, drug information provision, waiting time for prescription services have a significant effect on patient satisfaction at the pharmacy installation of the mitra arvia hospital.

Keywords: Availability of drugs, Provision of Drug Information, Waiting Time for Prescription Services, and Patient Satisfaction.