

RINGKASAN

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator penting yang perlu diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi atau rendah dapat mencerminkan kualitas pelayanan yang bisa berdampak bagi pelayanan kesehatan tersebut dalam meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi implementasi resep elektronik terhadap kualitas pelayanan farmasi dan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Sinar Kasih Purwokerto. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Umum (RSU) Sinar Kasih Purwokerto dengan menggunakan metode pengambilan *purposive sampling*. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 341 dengan alat pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan SEM-PLS.

Hasil penelitian membuktikan bahwa 1) persepsi implementasi resep elektronik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien 2) persepsi implementasi resep elektronik berpengaruh positif terhadap waktu tunggu pelayanan obat 3) waktu tunggu pelayanan obat tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien 4) persepsi implementasi resep elektronik berpengaruh negatif terhadap kesalahan pemberian obat 5) kesalahan pemberian obat berpengaruh negatif terhadap kepuasan pasien 6) persepsi implementasi resep elektronik berpengaruh positif terhadap komunikasi interpersonal apoteker dan pasien 7) komunikasi interpersonal apoteker dan pasien berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien 8) persepsi implementasi resep elektronik berpengaruh positif terhadap ketersediaan obat 9) ketersediaan obat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Implikasi dari kesimpulan tersebut yaitu dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien maka rumah sakit perlu meningkatkan kualitas implementasi resep elektronik, menekan kesalahan pemberian obat, meningkatkan komunikasi interpersonal apoteker dan pasien serta meningkatkan ketersediaan obat. Petugas farmasi perlu memperkuat kontrol mutu pada tahap akhir pelayanan farmasi, RSUD Sinar Kasih perlu mengadakan pelatihan berkelanjutan bagi apoteker dalam hal komunikasi efektif dan mengoptimalkan pengelolaan stok obat berbasis elektronik.

Kata Kunci: kepuasan pasien, persepsi implementasi resep elektronik, waktu tunggu pelayanan obat, kesalahan pemberian obat, komunikasi interpersonal apoteker dan pasien, ketersediaan obat

SUMMARY

Patient satisfaction is one of the important indicators that need to be considered in health services. High or low levels of patient satisfaction can reflect the quality of service that can have an impact on health services in increasing the number of patient visits. Research This aiming to find out and analyze the influence of perception of electronic prescription implementation on the quality of pharmaceutical services and outpatient satisfaction at RSUD Sinar Kasih Purwokerto. This study is a quantitative study with descriptive method. The population in this study were outpatients of RSUD Sinar Kasih Purwokerto General Hospital using a purposive sampling method . The number of respondents used in this study was 341 with a data collection tool using a questionnaire. The data analysis method in this study used SEM-PLS.

The results of the study prove that 1) perception of electronic prescription implementation has a positive effect on patient satisfaction 2) perception of electronic prescription implementation has a positive effect on waiting time for drug services 3) waiting time for drug services does not affect patient satisfaction 4) perception of electronic prescription implementation has a negative effect on medication administration errors 5) medication administration errors have a negative effect on patient satisfaction 6) perception of electronic prescription implementation has a positive effect on interpersonal communication between pharmacists and patients 7) interpersonal communication between pharmacists and patients has a positive effect on patient satisfaction 8) perception of electronic prescription implementation has a positive effect on drug availability 9) drug availability has a positive effect on patient satisfaction

The implications of this conclusion are that in an effort to improve patient satisfaction, hospitals need to improve the quality of electronic prescription implementation, reduce medication errors, improve interpersonal communication between pharmacists and patients, and increase drug availability. Pharmacy staff need to strengthen quality control at the final stage of pharmaceutical services, RSUD Sinar Kasih needs to hold ongoing training for pharmacists in terms of effective communication and optimizing electronic-based drug stock management.

Keywords: patient satisfaction, perception of electronic prescription implementation, waiting time for drug services, medication administration errors, interpersonal communication between pharmacists and patients, drug availability