

**FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
SKRIPSI, - AGUSTUS 2024**

**EVALUASI KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN
INFORMASI OBAT DI APOTEK RAWAT JALAN RUMAH SAKIT
LABUANG BAJI MAKASSAR**

ABSTRAK

Latar Belakang: Pelayanan informasi obat sangat diperlukan bagi pasien. Kejelasan informasi mengenai obat yang harus diminum atau digunakan pasien akan sangat mempengaruhi ketaatan pasien dalam keberhasilan pengobatan, karena penggunaan obat yang tidak benar bisa membahayakan pasien, terutama pasien rawat jalan yang sangat membutuhkan informasi lengkap tentang obatnya, karena informasi tersebut menentukan keberhasilan terapi yang dilakukannya sendiri di rumah (Nisa' *et al.*, 2021).

Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui pelayanan informasi obat di apotek rawat jalan rumah sakit labunag baji makassar.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dimana data diperoleh berupa angka. Dituangkan dalam bentuk angka statistic dan diolah menggunakan SPSS 25.

Hasil Penelitian: Berdasarkan hasil penelitian kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat di apotek rawat jalan Rumah Sakit Labuang Baji Makassar menggunakan 5 Indikator untuk mengukur kepuasan pasien adalah Indikator kehandalan, ketanggapan, Jaminan, Kepedulian, dan Sarana fisik untuk nilai seluruh dimensi adalah 0,13. Hal ini menunjukkan secara keseluruhan kualitas pelayanan memenuhi harapan pasien. Hal ini berarti mayoritas pasien puas dengan pelayanan informasi obat di apotek rawat jalan Rumah Sakit Labuang Baji Makassar.

Kata Kunci: Pelayanan Informasi Obat, Evaluasi Kepuasan Pasien, Plo Di Apotek Rumah Sakit Labuang Baji Makassar.

FACULTY OF MEDICINE AND HEALTH SCIENCES
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH MAKASSAR
SKRIPSI,-AUGUST 2024

EVALUATION OF PATIENT SATISFACTION WITH MEDICATION
INFORMATION SERVICES AT THE ROAD MEDICINE PHARMACY
OF LABUANG BAJI HOSPITAL MAKASSAR REGENCY

ABSTRACT

Background: Drug information services are indispensable for patients. The clarity of information about the medication that the patient must take or use will greatly affect the patient's compliance in the success of treatment, because the improper use of medication can harm patients, especially outpatients who urgently need complete information about their medications, because this information determines the success of the therapy they do at home (Nisa' et al., 2021).

Research Objectives: To find out drug information services in the outpatient pharmacy of Labunag Baji Makassar Hospital.

Research Method: This study uses a descriptive method with a quantitative approach where data is obtained in the form of numbers. It is expressed in the form of statistical numbers and processed using SPSS 25.

Teks Results: Based on the results of the research on patient satisfaction with drug information services at the outpatient pharmacy of Labuang Baji Hospital Makassar using 5 indicators to measure patient satisfaction, namely the indicators of reliability, responsiveness, guarantee, care, and physical facilities for the value of all dimensions is 0.13. This shows that the overall quality of service meets patient expectations. This means that the majority of patients are satisfied with the drug information service at the outpatient pharmacy of Labuang Baji Hospital Makassar.

Keywords: Drug Information Services, Patient Satisfaction Evaluation, Plo at Labuang Baji Hospital Pharmacy, Makassar.