

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pengambilan resep di kounter farmasi instalasi rawat jalan RS.Pluid 2004

Sapardjiman, Anita

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=11984&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah sakit merupakan industri jasa yang selain menjalankan fungsinya sebagai sarana upaya kesehatan dengan fungsi sosial, kini juga harus mempergunakan kaidah ekonomi dalam menjalankan bisnisnya RS Pluit merupakan rumah sakit swasta murni, yang untuk memenuhi dan memberikan pelayanannya sesuai standar harus membiayai sendiri seluruh biaya operasionalnya. Oleh karena itu sudah sewajarnya RS Pluit harus mengoptimalkan pengelolaan pelayanannya untuk menjadikan instalasi rawat jalan dan instalasi farmasi sebagai revenue center. Di tahun 2002, RS Pluit mendirikan Kounter Farmasi (KF) yang diletakkan di area Instalasi Rnwat Jalan untuk mendampingi Instalasi Farmasi yang sudah ada sebelumnya. Tujuannya selain untuk mempermudah pasien dalam pengambilan resep, juga untuk meningkatkan jumlah total pengambilan resep di RS. Namun setelah dua tahun berdiri, KF belum menunjukkan kontribusi yang berarti dalam meningkatkan jumlah total pengambilan resep di RS Pluit, bahkan ada kecenderungan menurun dari 15% di tahun 2002 menjadi 14% di tahun 2003 dengan total jumlah resep menurun sebesar 13%. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan keputusan pasien dalam pengambilan resep di KF. Penelitian menggunakan survei dengan pendekatan cross sectional dari data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Teknik analisis statistik yang digunakan adalah analisis univariat yang dilanjutkan dengan analisis bivariat (Chi-square). Hasil analisis menunjukkan bahwa keputusan pengambilan resep di KF dipengaruhi oleh jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, total pengeluaran, tempat tinggal dan Cara pembayaran. Sedangkan pengetahuan responden mengenai kecepatan, ketepatan dan keramahan pelayanan petugas RS, serta keberadaan KF juga mempengaruhi keputusan responden dalam pengambilan resep. Kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian adalah karakteristik pasien RS Pluit merupakan pasien potensial namun rentan untuk pindah ke rumah sakit lain. Rendahnya kontribusi pengambilan resep di KF dikarenakan adanya masalah dalam hal kecepatan, ketepatan dan keramahan petugas RS serta ketidaktahuan responden terhadap keberadaan KF. Saran yang dikemukakan adalah, RS harus meningkatkan kualitas SDMnya serta merubah penampilan KF dengan merelokasi tempat sehingga strategis dan terlihat sebagai tempat untuk membeli obat.