

## ABSTRACT

### THE RELATIONSHIP BETWEEN PATIENT PERCEPTIONS OF ELECTRONIC PRESCRIBING WITH PATIENT SATISFACTION IN PHARMACY INSTALLATION OF IMANUEL HOSPITAL BANDAR LAMPUNG

By

ZIHAN ZETIRA

**Background:** Imanuel Hospital Bandar Lampung is a hospital that has used electronic prescription system. Research about benefits and weaknesses of electronic prescription has done a lot, but research about patient's perception of electronic prescribing is still rare. Patient's perception need to understand to know quality of health services using electronic prescribing system.

**Objective :** To know the correlation between patients perception of electronic prescription and patients satisfaction at pharmacy installation of Imanuel Hospital Bandar Lampung.

**Method:** This research used correlational method and cross-sectional design, involved 190 respondents. This research was carried out in August to December 2018 at pharmacy installation of Imanuel Hospital Bandar Lampung. Data was obtained from measured using tested-questionnaire for validity and reliability. And data analysis using *Fisher's Exact Test*.

**Result:** The result showed most of the patients had good perception 98,4% and patients' satisfaction 98,9%. The result of bivariate analyze obtained p value=0,0031.

**Conclusion:** There was a significant correlation between patient's perceptions of electronic prescribing with patient satisfaction in pharmacy installation of Imanuel Hospital Bandar Lampung.

Keywords: electronic prescribing, perceptions, pharmacy installation, satisfaction.

## ABSTRAK

### HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP PERESEPAN ELEKTRONIK DENGAN KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT IMANUEL BANDAR LAMPUNG

Oleh

ZIHAN ZETIRA

**Latar Belakang:** Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung merupakan rumah sakit yang telah menggunakan sistem peresepan elektronik. Penelitian tentang manfaat dan kelemahan peresepan elektronik sudah banyak dilakukan, namun persepsi pasien tentang peresepan elektronik masih jarang dilakukan. Persepsi pasien perlu diketahui untuk mengetahui kualitas pemberian pelayanan kesehatan dengan sistem peresepan elektronik.

**Tujuan:** Untuk mengetahui hubungan persepsi pasien terhadap peresepan elektronik dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*, melibatkan 190 responden. Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus sampai Desember 2018, di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung. Data penelitian didapatkan melalui pengisian kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas. Analisis data yang digunakan adalah uji *Fisher's Exact Test*.

**Hasil:** Sebanyak 98,4% pasien memiliki persepsi baik terhadap peresepan elektronik dan sebanyak 98,9% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung. Hasil analisis data mendapatkan hasil *p-value* = 0,031.

**Kesimpulan:** Terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap peresepan elektronik dengan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Imanuel Bandar Lampung.

Kata Kunci: instalasi farmasi, kepuasan, persepsi, resep elektronik.