

**EVALUASI PELAYANAN OBAT PADA PASIEN RAWAT JALAN
DI PUSKESMAS DEPOK 2 BERDASARKAN INDIKATOR
WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO)**

Chaifah Salim

Prodi Farmasi

INTISARI

Evaluasi pelayanan obat penting dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan obat berpengaruh terhadap ketidakpatuhan pasien dan kurangnya pemahaman pasien terkait obat yang diterimanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi pelayanan obat berdasarkan indikator WHO serta hubungan karakteristik pasien dengan pengetahuan pasien di Puskesmas Depok 2. Penelitian dilakukan menggunakan metode observasional analitik dengan rancangan *cross-sectional*. Pengambilan sampel menggunakan sistematis sampling. Pengumpulan data dilakukan di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Depok 2 dengan menggunakan metode observasi dan wawancara pada pasien rawat jalan. Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif berupa *mean* dan persentase untuk setiap indikator pelayanan pasien serta menggunakan analisis *chi-square* dan *spearman* untuk mengetahui hubungan karakteristik terhadap pengetahuan pasien. Jumlah sampel yang diperoleh 129 sampel. Hasil penelitian tentang evaluasi pelayanan obat didapatkan rata-rata *dispensing time* adalah $48,56 \pm 25,51$ detik, persentase obat terlayani adalah 99,64%, rata-rata etiket yang memadai adalah $2,97 \pm 0,13$ dan persentase pengetahuan tentang obat yang benar adalah 44,96%. Hasil penelitian tentang hubungan karakteristik dengan pengetahuan pasien didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara jenis kelamin, pendidikan dan area tinggal dengan pengetahuan pasien tentang obat yang baik. Usia, pendapatan, pekerjaan, suku, bahasa, dan status pernikahan tidak berhubungan dengan pengetahuan pasien tentang obat yang baik.

Kata kunci : Evaluasi pelayanan obat, Indikator WHO, Pengetahuan, Karakteristik pasien, Puskesmas Depok 2.

**EVALUATION OF PHARMACY SERVICE FOR OUTPATIENT
AT DEPOK 2 PRIMARY HEALTH CARE BASED ON INDICATOR
WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO)**

Chaifah Salim

Department of pharmacy

ABSTRACT

Evaluation of pharmacy service is important to increasing health services. pharmacy services affect on patient noncompliance and a lack of patient knowledge of the drug that they received. The aim of this study aim is to know the evaluation of the medicine services based on WHO indicator and the connection between the patient's characteristic with patient's knowledge in puskesmas Depok 2. This study has done with analytic observational method with cross-sectional system. The sampling technique used systematic sampling. The data was collected at the Outpatient Pharmacy Installation of Puskesmas Depok 2 with observational method and interview. Data analyzed used descriptive analysis which is mean and percentage for every patient's service indicator also using chi-square analysis and spearman for knowing the connection of characteristic and dispensing time to the patient's knowledge. The number of samples was 129 samples. The results of medicine service evaluation got the average of dispensing time which was 48.56 ± 25.51 seconds, percentage of the served medicine was 99.64%, Average labelled of adequate was 2.97 ± 0.13 and the percentage knowledge of medicine was 44.96%. The results of connection between characteristic and patient's knowledge showing that there is a connection between gender, studies, and living area with patient's knowledge. Age, income, jobs, family, language, and marriage status is not connected with Patient's knowledge about medicine.

Keyword : Evaluation of drug care, WHO indicator, Knowledge, Patient's characteristic, Puskesmas Depok 2.