

INTISARI

ROHMANA,V.M., 2015, ANALISIS Gap PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH SURAKARTA TAHUN 2105.

Studi ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja tenaga farmasi dengan harapan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan pada 333 konsumen dengan metode *purposive sampling* di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Data dari korelasi antara variabel bebas (jenis informasi obat, sikap tenaga farmasi, kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi dan lama waktu pelayanan informasi obat) dengan variabel tergantung (kepuasan pasien) dianalisis dengan analisis regresi linier sederhana, analisis regresi berganda dan analisis *Gap*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa presentase kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta faktor jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi dan lama waktu pelayanan informasi obat secara berurutan sebagai berikut 97,1%; 96,9%; 97,4%; 96,5% dan 97,1% yang berarti skor presentasi kepuasan sangat tinggi. Dan menunjukkan urutan nilai *Gap* dari yang terbesar hingga yang terkecil pada kelima dimensi sebagai berikut, sikap tenaga farmasi (-0,11); kinerja tenaga farmasi (-0,09); kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi (0,06); jenis informasi obat (-0,1) dan lama waktu pelayanan informasi obat (-0,1).

Kata kunci : Pelayanan Informasi Obat, Kepuasan pasien dan Analisis Gap

ABSTRACT

AINI, A.N., 2015, Gap ANALYSIS OF EFFECT OF DRUG INFORMATION SERVICE SATISFACTION OUTPATIENT INSTALLATION PHARMACY IN HOSPITAL PKU Muhammadiyah Surakarta YEAR 2105.”, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY OF SETIA BUDI, SURAKARTA.

The study to know the level of perceived service between the performance of pharmacy with the expectation of outpatients in installation pharmacy hospital PKU Muhammadiyah Surakarta. To know the influence of the quality of service to the satisfaction of outpatients in installation pharmacy hospital PKU Muhammadiyah Surakarta.

The study is done using a questionnaire that given at 333 consumers with purposive method of sampling in installation pharmacy the hospital PKU Muhammadiyah Surakarta. Data from the correlation between variables free (drug types of information, attitude pharmaceutical power, the performance of pharmaceutical power, communication skills pharmacy and lenght of time energy information service medicine) with a variable dependent (statisfaction patients) analyzed by liniear regression analysis simple and regression analysis double.

The result showed that the percentage satisfaction outpatients in installation pharmacy hospital pku muhammadiyah surakarta factor type of drug information, the attitude and performance exertion pharmaceuticals communicate exertion ability pharmacy and the old time drug information service in sequence as follows 97,1 %; 96,9 %; 97,4; 96,5 % % and 97,1 % which means the presentation of satisfaction score very high. And showed the value of the gap order from the largest to the smallest on the fifth dimension as the following attitude exertion pharmacy (-0,11); the performance of pharmacy (-0,09); ability communicate exertion pharmacy (0,06); kind of information drug (-0,1) long time and information services drug (-0,1).

Keywords : Drug information service, Patient satisfaction and Gap analysis.