

**ANALISIS PENGARUH KONSELING TERHADAP KEPUASAN PASIEN
UMUM RAWAT JALAN DI IFRS ISLAM
SURAKARTA 2014**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)*

*Program Studi Ilmu Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi*



Diajukan oleh:

**Agung Dian Setyawan
16102844 A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2014**

PENGESAHAN SKRIPSI
berjudul

**ANALISIS PENGARUH KONSELING TERHADAP KEPUASAN PASIEN
UMUM RAWAT JALAN DI IFRS ISLAM
SURAKARTA 2014**

Oleh:

Agung Dian Setyawan
16102844A

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal: 19 Juni 2014

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi



~~Dekan~~
Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt

Pembimbing Utama,



Dra. Elina Endang S, M.Si.

Pembimbing Pendamping,



Samuel Budj Harsono, M.Si., Apt.

Penguji:

1. Inaratul Rizkhy Hanifah., M.Sc., Apt

2. Dyah Susilowati., M.Si., Apt

3. Samuel Budi Harsono, M.Si., Apt

4. Dra. Elina Endang S, M.Si

1.....

3.....

4.....

PERSEMBAHAN

“Setiap goresan tinta ini adalah wujud dari keagungan dan kasih sayang yang diberikan Allah SWT kepada umatnya.”

“Tidak ada tempat mengadu segala masalah selain kepada Allah SWT, dan jika apa yang didapatkan didunia itu semata mata dari Allah SWT.”

“Untuk ribuan tujuan yang harus dicapai, untuk jutaan impian yang harus dikejar, untuk sebuah penghargaan, agar hidup jauh lebih bermakna, karena hidup tanpa mimpi ibarat arus sungai. Mengalir tanpa tujuan.”

*Teruslah belajar, berusaha, dan berdoa untuk menggapainya. Jatuh berdiri lagi.
Kalah mencoba lagi. Gagal bangkit lagi. Never give up! Sampai Allah SWT berkata “waktunya pulang”*

Kupersembahkan buat:

Ibu, bapak dan keluarga tercinta

Seseorang yang tersimpan di hatiku

Teman-temanku

Almamaterku

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 19 Juni 2014

Agung Dian Setyawan

KATA PENGANTAR

Assalamu ‘alaikum wa rahmatullah wa barakatuh

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul ‘ANALISIS PENGARUH KONSELING TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN DI IFRS ISLAM SURAKARTA 2014’ sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi (S.Farm) di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.

Penelitian dan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada yang terhormat:

1. Winarso Suryolegowo, S.H., M.Pd., selaku rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., Apt. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dra. Elina Endang S, M.Si selaku pembimbing utama, dan Samuel Budi H., M.Si., Apt selaku pembimbing pendamping, yang telah berkenan mengorbankan segenap waktunya untuk membimbing penulis, memberikan ilmu-ilmu nya untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini, semangat, perhatian dan kesabaran yang diberikan oleh pembimbing kepada penulis tiada henti-hentinya demi kesempurnaan skripsi ini.

4. Inaratul Rizkhy Hanifah, M.Sc., Apt dan Dyah Susilowati, M.Si., Apt yang telah meluangkan waktunya dalam pelaksanaan ujian skripsi dan memberikan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Pihak Rumah Sakit Islam di Surakarta yang telah sudi memberikan ijin untuk praktek penelitian.
6. Kepada semua pihak yang telah membantu melancarkan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kualitas dalam bidang ilmu farmasi khususnya farmasi sosia.

Surakarta, 19 Juni 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Konseling di Instalasi Farmasi Rumah Sakit	7
1. Jenis informasi obat.....	9
2. Sikap dan kinerja tenaga farmasi	12
3. Kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi	13
4. Lama waktu konseling	14
5. Pemahaman pasien tentang informasi obat.....	15
B. Kepuasan pasien.....	16
C. Rumah Sakit.....	18
1. Tugas rumah sakit	18
2. Fungsi rumah sakit	18
3. Klasifikasi rumah sakit.....	19
D. Instalasi farmasi rumah sakit (IFRS)	20

1. Tugas dan tanggung jawab IFRS	21
2. Lingkup fungsi IFRS.....	21
3. Standar minimal IFRS.....	22
E. Profil Rumah Sakit Islam Surakarta.....	24
F. Landasan Teori.....	24
G. Hipotesis.....	27
BAB III. METODE PENELITIAN.....	29
A. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel.....	29
B. Variabel Penelitian	30
1. Identifikasi variabel.....	30
1.1.Variabel utama	30
1.2.Variabel bebas (variabel independen).....	30
1.3.Variabel tergantung (variabel dependen).....	31
2. Definisi operasional variabel	31
3. Pengukuran variabel.....	32
C. Desain Penelitian.....	34
1. Jenis data	34
1.1.Data primer.....	35
1.2.Data sekunder.....	35
2. Teknik pengambilan sampel	35
3. Teknik analisis data.....	35
3.1.Uji instrumen.....	35
3.2.Penentuan jumlah sampel.....	37
3.3.Uji asumsi dasar	38
3.4.Uji asumsi klasik regresi	44
D. Kerangka pikir penelitian.....	46
E. Skema jalan penelitian	47
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Uji Instrumen	48
1. Uji validitas	48
2. Uji reliabilitas	51
B. Karakteristik Responden	52
1. Jenis kelamin responden.....	52
2. Umur responden	53
3. Status responden.....	53
4. Pendidikan terakhir responden	54
5. Pekerjaan responden.....	54
C. Hasil Analisis Data	55
1. Hasil uji asumsi dasar.....	55
1.1. Uji normalitas	55
1.2. Uji linieritas.....	56
2. Uji asumsi klasik regresi	64

2.1. Uji multikolinearitas.....	64
2.2. Uji heteroskedastisitas.....	64
2.3. Uji autokorelasi	66
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
A. Kesimpulan.....	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	46
Gambar 2. Skema Jalan Penelitian.....	47
Gambar 3. <i>Normal P-P plot of regression standardized residual</i>	56
Gambar 4. <i>Scatterplot</i>	65
Gambar 5. RS Islam Surakarta.....	117
Gambar 6. IFRS Islam Surakarta	117
Gambar 7. Responden mengisi kuisisioner penelitian.....	118
Gambar 8. Ruang tunggu pasien	119

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Tabel Skala Pengukuran Likert dan Poin dari Pernyataan.....	33
Tabel 2. Variabel-Variabel dan Indikator Kuesioner Penelitian.....	33
Tabel 3. Interpretasi Koefisiensi Korelasi.....	42
Tabel 4. Hasil uji validitas variabel jenis informasi obat(X1)	48
Tabel 5. Hasil uji validitas variabel bebas sikap dan kinerja(X2).....	49
Tabel 6. Hasil uji validitas variabel bebas kemampuan berkomunikasi(X3)...	49
Tabel 7. Hasil uji validitas variabel bebas lama waktu konseling(X4).....	50
Tabel 8. Hasil uji validitas variabel bebas pemahaman pasien(X5)	50
Tabel 9. Hasil uji validitas variabel tergantung kepuasan pasien(Y)	51
Tabel 10. Hasil uji reliabilitas variabel	51
Tabel 11. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.....	52
Tabel 12. Distribusi frekuensi responden berdasarkan umur.....	53
Tabel 13. Distribusi frekuensi responden berdasarkan status responden.....	53
Tabel 14. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pendidikan	54
Tabel 15. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan.....	54
Tabel 16. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	57
Tabel 17. Hasil Analisis Korelasi Ganda (R).....	69
Tabel 18. Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F).....	61
Tabel 19. Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t).....	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat ijin penelitian	72
Lampiran 2. Surat pengantar penelitian di RS Islam Surakarta.....	73
Lampiran 3. Surat setelah penelitian di RS Islam Surakarta.....	74
Lampiran 4. Kuesioner <i>try out</i>	75
Lampiran 5. Kuesioner penelitian	80
Lampiran 6. Data <i>try out</i> penelitian	85
Lampiran 7. Hasil uji instrumen.....	86
Lampiran 8. Tabel t dan r <i>product moment</i> satu sisi	90
Lampiran 9. Tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1%, 5%, dan 10%	91
Lampiran 10. Nilai Chi Kuadrat.....	92
Lampiran 11. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan.....	93
Lampiran 12. Data hasil penelitian	94
Lampiran 13. Total skor tiap variabel	106
Lampiran 14. Hasil analisis regresi	112
Lampiran 15. Gambar lokasi pengambilan sampel.....	117

INTISARI

SETYAWAN, AD., 2014, ANALISIS PENGARUH KONSELING TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT ISLAM SURAKARTA 2014, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Pelayanan kefarmasian merupakan komponen yang vital dari pelayanan kesehatan, sehingga farmasis dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Pelayanan kefarmasian telah berubah paradigmanya dari orientasi obat ke orientasi pasien yang mengacu pada asuhan kefarmasian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan konseling terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 347 pasien/wakil pasien dengan metode *purposive sampling*. Data dari korelasi antara variabel bebas (jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu konseling, dan pemahaman pasien tentang informasi obat) dengan variabel tergantung (kepuasan pasien) dianalisis dengan analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, serta lama waktu konseling, dan pemahaman pasien tentang informasi obat secara signifikan berpengaruh pada kepuasan pasien, dan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 24,20%.

Kata kunci: analisis, konseling, kepuasan pasien

ABSTRACT

SETYAWAN, AD., 2014, ANALYSIS OF THE EFFECT OF COUNSELING ON OUTPATIENT SATISFACTION IN PHARMACY INSTALATION OF ISLAM SURAKARTA HOSPITAL 2014, THESIS, PHARMACY FACULTY, SURAKARTA.

Pharmaceutical services is a vital component of health services, so that pharmacists are required to improve the knowledge, skills and attitudes to be able to interact with patient directly. Pharmaceutical services has changed the paradigm of drug orientation into patient orientation, which refers to pharmaceutical care. The aim of experiment was to study the effect of counseling on outpatient satisfaction in Pharmacy Instalation of Islam Surakarta Hospital.

This research was conducted by questionnaires that given to 347 patients / patient representatives usedpurposive samplingmethod.Data from the correlation between independent variables (the type of drug information, attitudes and performances of pharmacy staff, ability communicate, the length of time of counseling, and understanding of patient) with dependent variables (patient satisfaction) were analyzed with simple linear regression analysis and multiple linear regression analysis.

This result showed that the type of drug information, attitudes and performances of pharmacy staff, the length of time of information drug services, and understanding of patient significantly impacts on patient satisfaction and also together significantly impact on patient satisfaction at 24,20 %.

Keyword: analysis, counseling, patient satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini jenis obat yang beredar jauh lebih banyak dari yang sebenarnya dibutuhkan dan literature tentang obat yang tersedia berkembang sangat pesat di mana seringkali sumber yang berbeda memberikan informasi yang berlainan untuk suatu obat yang sama. Keadaan ini menjadikan praktisi di bidang kesehatan sulit memilih informasi mana yang lebih baik dan dapat diterapkan bagi pengobatan pasien. Oleh karena itu diperlukan suatu pelayanan informasi obat yang berupa konseling kepada pasien yang obyektif, akurat dan ilmiah sehingga meningkatkan penggunaan obat yang rasional. Konseling merupakan tugas wajib dari pelayanan kefarmasian untuk membantu masyarakat guna menyelesaikan masalah kesehatan yang umumnya terkait dengan sediaan farmasi agar dapat meningkatkan kualitas hidup pasien tersebut sehingga pasien dapat menyelesaikan masalahnya sesuai dengan kemampuan dan kondisi masyarakat itu sendiri. (Depkes 1999a).

Pelayanan kefarmasian pada saat ini telah berubah paradigmanya dari orientasi obat ke orientasi kepada pasien yang mengacu pada asuhan kefarmasian. Pelayanan kefarmasian merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan. Tugas pelayanan kefarmasian salah satunya adalah memberi informasi tentang obat kepada konsumen. Penyampaian konseling kepada pasien harus sedetail mungkin agar tingkat kesalahan penggunaan obat dapat ditekan seminimal

mungkin. Farmasis hendaknya menggunakan bahasa sesuai dengan tingkat intelektual pasien rawat jalan (Aditama 2002).

Kurangnya informasi tentang obat dapat mengarah pada penggunaan obat yang tidak rasional/tidak wajar, sehingga dapat berimbas pada kesehatan pasien rawat jalan, misalnya pada penggunaan dosis besar obat tersebut akan menjadi toksik ditubuh kita dan pada penggunaan obat dengan dosis terlalu rendah obat tidak akan menimbulkan efek terapi. Hal tersebut dapat merugikan masyarakat selaku pasien. Berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang mencerminkan kualitas rumah sakit merupakan tolak ukur utama dari kepuasan pasien umum rawat jalan (Prasetya 2011).

Pasien akan memberikan penilaian terhadap berbagai kegiatan pelayanan kesehatan yang diterimanya. Penilaian mereka merupakan gambaran kualitas rumah sakit berdasarkan pengalaman subyektif individu pasien rawat jalan. Hasil penilaian cenderung merupakan faktor penentu terjadinya tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Pengalaman pasien rawat jalan dapat diartikan sebagai suatu perlakuan atau tindakan pihak rumah sakit yang sedang atau pernah dijalani, dirasakan, dan ditanggung oleh seorang yang membutuhkan pelayanan kesehatan di rumah sakit (Purwanto 2007).

Menilik dari penelitian terdahulu tentang betapa pentingnya pelayanan informasi obat yang berimbas pada kepuasan pasien antara lain:

1. Hasil penelitian Waluyo (2010) dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di IFRS Islam Surakarta 2010”, menunjukkan bahwa jenis informasi obat, sikap dan kinerja

tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 42,30%.

2. Hasil penelitian Niken (2012) dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalansi Farmasi RSUD Dr. Moewardi di Surakarta Tahun 2012” menunjukkan bahwa jenis informasi obat, sikap tenaga farmasi, kinerja tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, dan kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalansi Farmasi RSUD Dr. Moewardi di Surakarta sebesar 34,4%.
3. Hasil penelitian Linda (2013) dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di IFRSUD Dr. Moewardi Maret 2013”, menunjukkan bahwa jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu pelayanan, dan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien sebesar 19,40%.

Berdasarkan dari uraian tersebut tentang sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang berupa konseling dibutuhkan maka farmasislah yang harus meningkatkan kinerjanya yang meliputi jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu konseling, dan pemahaman pasien tentang informasi obat kepada pasien umum rawat jalan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui

tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan terhadap konseling di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Surakarta. Dimana hasil penelitian ini selanjutnya dapat digunakan dalam usaha peningkatan kualitas konseling pasien umum rawat jalan di IFRS Islam Surakarta, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Pengaruh Konseling Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di IFRS Islam Surakarta 2014”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang yang telah dijelaskan, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu konseling, dan pemahaman pasien tentang informasi obat yang diberikan tenaga farmasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRS Islam Surakarta?
2. Apakah jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu konseling, dan pemahaman pasien tentang informasi obat yang diberikan tenaga farmasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRS Islam Surakarta?
3. Seberapa besar variabel kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRS Islam Surakarta dapat ditentukan oleh variabel jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama

waktu konseling, dan pemahaman pasien tentang informasi obat yang diberikan tenaga farmasi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui:

1. Pengaruh jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu konseling, dan pemahaman pasien tentang informasi obat yang diberikan tenaga farmasi terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRS Islam Surakarta secara parsial.
2. Pengaruh jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu konseling, dan pemahaman pasien tentang informasi obat yang diberikan tenaga farmasi terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRS Islam Surakarta secara simultan.
3. Seberapa besarnya prosentase dari variabel kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRS Islam Surakarta dapat ditentukan oleh variabel jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu konseling, dan pemahaman pasien tentang informasi obat yang diberikan tenaga farmasi.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk:

1. Pihak instalasi farmasi yaitu sebagai masukan untuk dapat lebih meningkatkan pelayanan dalam hal pemberian informasi obat untuk masyarakat serta untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasis, lama waktu konseling, dan pemahaman pasien tentang informasi obat serta kebutuhan akan informasi obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi.
2. Bagi peneliti: dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRS Islam Surakarta.
3. Bagi ilmu pengetahuan: dapat memberi masukan kepada peneliti berikutnya baik dalam akademis atau ilmiah mengenai pelayanan informasi obat di IFRS yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan.