

INTISARI

WIDYANINGSIH, L., 2013, ANALISIS PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN DI IFRSUD Dr. MOEWARDI MARET 2013, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Kepuasan pasien menjadi penting dalam pelayanan informasi obat sebab pelayanan informasi obat yang baik akan memberikan kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan kepatuhan pasien untuk tercapainya efek terapi yang diharapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi secara parsial dan simultan.

Metode pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* terhadap 307 responden dengan menggunakan variabel bebas jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi. Data diperoleh dengan menyebarkan secara langsung kuesioner kepada responden, kemudian data dianalisis dengan program SPSS versi 17.0.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara parsial sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, dan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan, sedangkan jenis informasi obat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara simultan semua variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi dan kepuasan pasien tersebut dapat ditentukan dari variabel bebas tersebut sebesar 19,40%.

Kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan informasi obat, variabel bebas, IFRSUD Dr. Moewardi

ABSTRACT

WIDYANINGSIH, L., 2013, ANALYSIS ON THE EFFECT OF DRUG INFORMATION SERVICE TO SATISFACTION OF GENERAL OUTPATIENT IN IFRSUD Dr. MOEWARDI IN MARCH, 2013, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Patient satisfaction to be important in drug information service because well drug information service will provide patient satisfaction so can improve patient compliance to achieved of expected therapeutic effect. The purpose of this study was to determine the effect of drug information service to satisfaction of general outpatient in IFRSUD Dr. Moewardi partially and simultaneously.

The sampling method was purposive sampling to 307 respondents using independent variable of drug information type, pharmacy staff attitude and performance, pharmacy staff communication skill, drug information service time, quality of drug information service given pharmacy staff. Data obtained by distributing questionnaires to the respondents directly, then the data were analyzed by SPSS version 17.0 program.

The results could concluded that partially pharmacy staff attitude and performance, pharmacy staff communication skill, drug information service time, and quality of drug information service given pharmacy staff had significant affect to the satisfaction of general outpatient, while drug information type had not significant affect to the patient satisfaction. Simultaneously all of independent variables had significant affect to the satisfaction of general outpatient in IFRSUD Dr. Moewardi and the patient satisfaction could be determined from the independent variable as 19.40%.

Keywords: Patient satisfaction, drug information service, independent variable, IFRSUD Dr. Moewardi