

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN
DI IFRSUD Dr. MOEWARDI MARET 2013**



Oleh:

**Linda Widyaningsih
15092716 A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2013**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN
DI IFRSUD Dr. MOEWARDI MARET 2013**

SKRIPSI

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

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

Oleh:

**Linda Widyaningsih
15092716 A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2013**

PENGESAHAN SKRIPSI

Berjudul

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT
TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN
DI IFRSUD Dr. MOEWARDI MARET 2013**

Oleh :

Linda Widyaningsih
15092716 A

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 31 Mei 2013



Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi

Prof. Dr. R. A., Oetari, SU., MM., Apt.

Pembimbing

Dra. Elina Endang S., M.Si.

Pembimbing Pendamping

Samuel Budi H., M.Si., Apt.

Penguji:

1. Prof. Dr. R. A., Oetari, SU., MM., Apt.
2. Dra. Pudiastuti RSP., MM., Apt.
3. Samuel Budi H., M.Si., Apt
4. Dra. Elina Endang S., M.Si.

1.....
2.....
3.....
4.....

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karyaku ini kepada:

Orangtuaku yang kucinta, yang selalu ada dalam suka dan dukaKU, yang selalu memberikan doa tanpa henti-hentinya untukKU, membimbingKU, memotivasiKU, dan berjuang sampai aku berada dalam titik ini, Terimakasih atas segalanya... Love U

AdikKU yang kucinta, yang kusayang terimakasih atas semangat yg kamu berikan,.. Love U

Hello sahabat-sahabatku yang bersal dari Banyuwangi, Jember, Kediri, PucangSawit, MJLaban, Boyolali, Sragen, SalaTiga, Papua, Kalimantan, NTT, teman seperjuanganq KarangAnyar dan semua mhs angkatan 2009 Universitas Setia Budi.. Terimakasih atas segalanya kawan, kebersamaan bersama kalian tidak akan pernah terlupakan.. ☺☺

Seseorang yang aku sayangi, motivasimu, kesabaranmu dalam membimbingku menjadikan aku lebih baik dari hari kemarin, lebih semangat dari hari kemarin, Terimakasih atas segalanya.. "My Beloved"

Almamater kebangganku Universitas Setia Budi

Kebahagiaan adalah soal bagaimana kita menjadi juara bagi diri kita sendiri. Maka, jadilah juara bagi dirimu sendiri. Yakinkanlah, teruslah melangkah, jangan biarkan dirimu dikalahkan rasa Takut dan Ragu. Sebab, setiap orang adalah juara bagi dirinya sendiri.
(Bondan Prakoso & Fade2Black)

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 secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Surakarta, Mei 2013

Linda Widyaningsih

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan YME yang telah memberikan segala rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat

menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN UMUM RAWAT JALAN DI IFRSUD Dr.MOEWARDI MARET 2013”**. Skripsi ini disusun untuk meraih gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta.

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-ilmunya untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini, semangat, perhatian dan kesabaran yang diberikan oleh pembimbing kepada penulis tiada henti-hentinya demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., Apt dan seluruh tim penguji yang telah meluangkan waktunya dalam pelaksanaan ujian skripsi dan memberikan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi 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, Mei 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTI SARI	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Pustaka	9
1. Pelayanan informasi obat	9
1.1.Jenis informasi obat	9
1.2.Sikap dan kinerja tenaga farmasi	13
1.3.Kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi	14
1.4.Lama waktu pelayanan informasi obat	15
1.5.Kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi	16
2. Kepuasan pasien.....	17
3. Rumah sakit.....	19
3.1.Tugas rumah sakit	20
3.2.Fungsi rumah sakit	20

3.3.Klasifikasi rumah sakit	20
4. Instalasi farmasi rumah sakit (IFRS)	22
4.1.Tugas dan tanggung jawab IFRS	22
4.2.Lingkup fungsi IFRS	22
4.3.Standar minimal IFRS	23
B. Profil RSUD Dr. Moewardi	25
1. Visi, misi, motto RSUD Dr. Moewardi Surakarta	26
2. Jenis pelayanan	26
C. Landasan Tori	28
D. Hipotesis	32
BAB III. METODE PENELITIAN.....	33
A. Populasi dan Sampel	33
1. Populasi	33
2. Sampel	33
B. Variabel Penelitian	34
1. Identifikasi variabel	34
1.1.Variabel utama	34
1.2.Variabel bebas (variabel independen)	34
1.3.Variabel tergantung (variabel dependen)	34
2. Definisi operasional variabel	35
3. Pengukuran variabel	36
C. Desain Penelitian	37
1. Jenis data	38
1.1.Data primer	38
1.2.Data sekunder	38
2. Teknik pengambilan sampel	39
3. Teknik analisis data	39
3.1.Uji instrumen	39
3.2.Penentuan jumlah sampel	42
3.3.Uji asumsi dasar	42
3.4.Uji asumsi klasik regresi	48
D. Kerangka pikir penelitian	50
E. Skema jalan penelitian	51
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
A. Uji instrumen.....	52
1. Uji validitas	52
1.1.Variabel bebas jenis informasi obat (X_1).....	52
1.2.Variabel bebas sikap dan kinerja tenaga farmasi (X_2)	53
1.3.Variabel bebas kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi (X_3).....	53
1.4.Variabel bebas lama waktu pelayanan informasi obat (X_4)	54
1.5.Variabel kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi(X_5)	54

1.6. Variabel tergantung kepuasan pasien (Y)	55
2. Uji reliabilitas	55
2.1. Hasil uji reliabilitas	55
B. Menentukan jumlah sampel	56
C. Pengolahan data dan analisis data	57
1. Hasil uji asumsi dasar	57
1.1. Uji normalitas	57
1.2. Uji linieritas	58
2. Uji asumsi klasik regresi	65
D. Karakteristik responden	66
1. Jenis kelamin responden	67
2. Umur responden	67
3. Status responden	68
4. Pendidikan terakhir responden	68
5. Pekerjaan responden	69
E. Analisis hasil penilaian jawaban responden	70
1. Variabel bebas jenis informasi obat	70
2. Variabel bebas sikap dan kminerja tenaga farmasi	73
3. Variabel bebas kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi	75
4. Variabel bebas lama waktu pelayanan informasi obat	77
5. Variabel bebas kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi	78
6. Variabel tergantung kepuasan pasien	80
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	 83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
 DAFTAR PUSTAKA	 86
 LAMPIRAN	 89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	50
Gambar 2. Skema Jalan Penelitian.....	51
Gambar 3. Hasil Uji Normalitas	58
Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
Gambar 5. RSUD Dr. Moewardi di Surakarta	153
Gambar 6. Loker pasien umum rawat jalan dan pasien jamkesmas rawat jalan	153
Gambar 7. Ruang tunggu pasien umum rawat jalan, jamkesmas dan askes	154
Gambar 8. Responden mengisi kuesioner penelitian	155

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Tabel pengukuran skala Likert dan poin dari pernyataan.....	36
Tabel 2. Variabel-Variabel dan Indikator Kuesioner Penelitian	37
Tabel 3. Interpretasi koefisien korelasi	46
Tabel 4. Hasil Uji Variabel Bebas Jenis Informasi obat (X_1).....	52
Tabel 5. Hasil Uji Variabel Bebas Sikap dan Kinerja Tenaga Farmasi (X_2).....	53
Tabel 6. Hasil Uji Variabel Bebas Kemampuan Berkomunikasi Tenaga Farmasi (X_3)	53
Tabel 7. Hasil Uji Variabel Bebas Lama Waktu Pelayanan Informasi Obat (X_4)	54
Tabel 8. Hasil Uji Variabel Bebas Kualitas Pelayanan Informasi Obat Yang Diberikan Tenaga Farmasi (X_5).....	54
Tabel 9. Hasil Uji Variabel Tergantung Kepuasan Pasien (Y).....	55
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 11. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	59
Tabel 12. Hasil Analisis Korelasi Ganda (R)	61
Tabel 13. Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)	63
Tabel 14. Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)	64
Tabel 15. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	67
Tabel 16. Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden.....	67
Tabel 17. Distribusi Responden Berdasarkan Status Responden.....	68
Tabel 18. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden ...	68

Tabel 19. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden.....	69
Tabel 20. Jumlah dan Frekuensi Jawaban Responden Variabel Bebas JenisInformasi Obat	70
Tabel 21. Jumlah dan Frekuensi Jawaban Responden Variabel Bebas Sikap dan Kinerja Tenaga Farmasi.....	73
Tabel 22. Jumlah dan Frekuensi Jawaban Responden Variabel BebasKemampuan Berkomunikasi Tenaga Farmasi	75
Tabel 23. Jumlah dan Frekuensi Jawaban Responden Variabel Bebas Lama Waktu Pelayanan Informasi Obat.....	77
Tabel 24. Jumlah dan Frekuensi Jawaban Responden Variabel Bebas Kualitas Pelayanan Informasi Obat Yang Diberikan Tenaga Farmasi	78
Tabel 25. Jumlah dan Frekuensi Jawaban Responden Variabel Tergantung Kepuasan Pasien	80

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat permohonan izin penelitian	89
Lampiran 2. Surat pengantar penelitian	90
Lampiran 3. Kuesioner <i>try out</i>	91
Lampiran 4. Kuesioner untuk pengujian	96
Lampiran 5. Data hasil <i>try out</i>	101
Lampiran 6. Hasil <i>output</i> uji instrumen	103
Lampiran 7. Tabel t dan r <i>product moment</i> satu sisi	108
Lampiran 8. Tabel penentuan jumlah sampel	109
Lampiran 9. Nilai-nilai Chi Kuadrat	110
Lampiran 10. Data Kunjungan Pasien Rawat Jalan	111
Lampiran 11. Data Hasil Penelitian	112
Lampiran 12. Jumlah total data tiap variabel	129
Lampiran 13. Tabel frekuensi data responden	133
Lampiran 14. Data Hasil Analisis Regresi	135
Lampiran 15. Frekuensi data jawaban responden variabel bebas jenis informasi obat	140
Lampiran 16. Frekuensi data jawaban responden variabel bebas sikap dan kinerja	143
Lampiran 17. Frekuensi data jawaban responden variabel bebas kemampuan berkomunikasi	145

Lampiran 18. Tabel frekuensi data jawaban responden variabel bebas lama waktu	147
Lampiran 19. Tabel frekuensi data jawaban responden variabel bebas kualitas pio yang diberikan tenaga farmasi	149
Lampiran 20. Tabel frekuensi data jawaban responden variabel tergantung kepuasan pasien	151
Lampiran 21. Gambar lokasi pengambilan data	153

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Semakin meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi menuntut masyarakat untuk lebih peka terhadap perubahan yang ada tidak terkecuali perubahan dalam bidang kesehatan. Masyarakat dituntut untuk lebih waspada terhadap permasalahan kesehatan yang semakin kompleks. Seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*Preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Depkes, 2004).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Peran strategis ini diperoleh karena rumah sakit adalah fasilitas kesehatan yang padat teknologi, seperti prosedur kerja, obat-obatan, dan berbagai fasilitas fisik. Selain padat teknologi rumah sakit juga merupakan sumber daya manusia seperti dokter, farmasis, perawat, dan petugas lainnya (Aditama, 2003).

Undang-undang Nomor 36 tahun 2009, Bab VI pasal 46 dan 47 bahwa untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan yang terpadu dan menyeluruh dalam bentuk upaya

kesehatan perseorangan dan upaya kesehatan masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dalam bentuk kegiatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang dilaksanakan secara terpadu, menyeluruh, dan berkesinambungan. Untuk keberhasilan upaya pembangunan kesehatan tersebut maka masyarakat perlu diikut sertakan agar berpartisipasi aktif dalam upaya kesehatan.

Berdasarkan surat keputusan Menteri Kesehatan nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang standar pelayanan farmasi rumah sakit menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari system pelayanan kesehatan yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Tuntutan pasien akan mutu pelayanan farmasi mengharuskan adanya perubahan pelayanan dari paradigma lama (*Drug Oriented*) ke paradigma baru (*Patient Oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*Pharmaceutical Care*). Praktek pelayanan kefarmasian merupakan kegiatan yang terpadu dengan tujuan mengidentifikasi, mencegah, dan menyelesaikan masalah obat serta masalah yang berhubungan dengan kesehatan (Depkes, 2004).

Pelayanan Informasi Obat (PIO) merupakan kegiatan menyediakan dan memberikan informasi, memberikan rekomendasi obat yang independen, akurat, komprehensif, serta terkini oleh apoteker kepada pasien, masyarakat, atau pihak-pihak lain yang memerlukan informasi tersebut di rumah sakit. Secara umum, kegiatan pelayanan informasi obat terdiri dari kegiatan yang bersifat pelayanan, pendidikan, penelitian, dan kegiatan-kegiatan lain yang terkait. Kegiatan

pelayanan informasi obat berupa penyediaan dan pemberian informasi obat yang bersifat aktif atau pasif. Pelayanan yang bersifat aktif apabila seorang apoteker dalam pelayanan informasi obat memberikan informasi obat dengan tidak menunggu pertanyaan, tetapi aktif memberikan informasi obat serta dituntut untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan perilaku agar dapat berinteraksi langsung dengan pasien. Penyampaian informasi obat kepada pasien harus se jelas mungkin agar tingkat kesalahan penggunaan obat dapat ditekan seminimal mungkin. Farmasis hendaknya menggunakan bahasa yang sesuai dan mudah di pahami oleh pasien umum rawat jalan. Pelayanan bersifat pasif apabila seorang apoteker dalam pelayanan informasi obat memberikan informasi obat sebagai jawaban atas pertanyaan yang diterima. Apapun bentuk pertanyaan yang datang, seorang apoteker sebagai petugas yang memberikan pelayanan informasi obat hendaknya mengikuti suatu pedoman pelaksanaan standar. Kemampuan berkomunikasi yang baik di samping kemampuan menganalisis pertanyaan yang merupakan dasar dalam memberikan pelayanan informasi obat yang efektif (Kurniawan & Chabib, 2010).

Pasien umum rawat jalan sangat membutuhkan informasi yang sangat lengkap tentang obatnya, karena informasi tersebut menentukan keberhasilan terapi yang dilakukan sendiri di rumah. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diperoleh. Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan mempunyai kaitan yang peting dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun non medis, seperti: kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis, dan kelangsungan

perawatan. Pelayanan yang baik, perlakuan yang baik, dan mendapatkan kemudahan dalam pelayanan juga menentukan kepuasan pasien (Prasetya, 2011).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan konsumen atas suatu produk dengan kinerja yang dirasakan konsumen atas produk tersebut. Jika kinerja produk lebih tinggi dari harapan, konsumen akan mengalami kepuasan (Purwanto, 2007).

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

1. Hasil penelitian Nita Y., *et.al.* (2008) dengan judul “ Kinerja Apotek dan Harapan Pasien terhadap Pemberian Informasi Obat pada Pealayanan Swamedikasi di beberapa Apotek di Surabaya” menunjukkan bahwa dari keseluruhan variabel yaitu kehandalan kuadran pertama sebesar 9,09%, kuadran kedua sebesar 40,91%, kuadran ketiga 45,45% dan kuadran keempat sebesar 4,55% terhadap kepuasan pasien di beberapa Apotek Surabaya.
2. Hasil penelitian Rachmawati (2008) dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Rawat Jalan Instalansi Farmasi RSUD Permata Bunda Kabupaten Grobogan Tahun 2008”, menunjukkan sikap dan kinerja tenaga farmasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Hasil penelitian Andhika (2011) dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di IFRS Kasih Ibu

Surakarta Tahun 2011”, menunjukkan bahwa jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi serta lama waktu pelayanan informasi obat secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di IFRS Kasih Ibu Surakarta sebesar 18,8%.

4. Hasil penelitian Baroroh (2011) dengan judul “Evaluasi Implementasi Pelayanan Informasi Obat Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Yogyakarta” menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat pasien rawat jalan terlaksana dengan realisasi sebesar 99,33%.
5. Hasil penelitian Niken (2012) dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi 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 Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi di Surakarta sebesar 34,4%.

Berdasarkan dari uraian tersebut tentang sejauh mana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat yang dibutuhkan maka farmasislah yang harus meningkatkan kinerjanya yang meliputi jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu pelayanan, dan kualitas pelayanan informasi obat kepada pasien umum rawat jalan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien umum rawat jalan terhadap kualitas pelayanan informasi obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Dr. Moewardi. Dimana hasil penelitian ini selanjutnya dapat digunakan dalam usaha

peningkatan kualitas pelayanan informasi obat pasien umum rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Umum Rawat Jalan di IFRSUD Dr. Moewardi Maret 2013”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diperoleh rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu pelayanan, dan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi Surakarta?
2. Apakah jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu pelayanan, dan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi Surakarta?
3. Seberapa besar variabel kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi Surakarta dapat ditentukan oleh variabel jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu pelayanan, dan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu pelayanan, dan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi Surakarta secara parsial.
2. Menganalisis pengaruh jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu pelayanan, dan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi terhadap kepuasan pasien umum rawat jalandi IFRSUD Dr. Moewardi Surakarta secara simultan.
3. Menganalisis seberapa besar variabel kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi Surakarta dapat ditentukan oleh variabel jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi, lama waktu pelayanan, dan kualitas pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Instalansi Farmasi Rumah Sakit: sebagai informasi yang berkaitan dengan pengaruh pelayan informasi obat pasien umum rawat jalan dan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam hal pemberian informasi obat yang dibutuhkan oleh pasien umum rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi.

2. Bagi peneliti: dapat menambah pengetahuan tentang pengaruh pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi.
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.