

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN FARMASI TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI IFRSUD SURAKARTA**



Oleh:  
**Yona Marcelina**  
**16103004A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2014**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN FARMASI TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI IFRSUD SURAKARTA**

*SKRIPSI*

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai  
derajat sarjana farmasi (S.Farm)  
Program Studi Farmasi pada Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi*

**Oleh:  
Yona Marcelina  
16103004A**

**FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2014**

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN FARMASI TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI IFRSUD SURAKARTA**

Oleh:  
Yona Marcelina  
16103004A

Dipertahankan dihadapan Panitia penguji Skripsi  
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi

**Surakarta, 16 Juni 2014**

Mengetahui,  
Fakultas Farmasi  
Universitas Setia Budi  
Dekan,



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

Pembimbing Utama

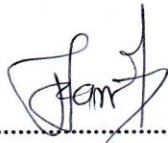



Dra. Elina Endang S., M.Si.

Pembimbing Pendamping

Dra. Pudiastuti RSP., MM., Apt.

Penguji

1. Ika Purwidyaningrum, M.Sc., Apt
2. Iswandi, M.Farm., Apt
3. Dra. Pudiastuti RSP., MM., Apt
4. Dra. Elina Endang S., M.Si

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

## PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karyaku ini kepada.

ALLAH terimakasih atas semuanya karunia dan segalanya untukku. Kedua orangtuaku yang tersayang dan tercinta, yang selalu menerima aku apa adanya, memberi aku kebahagiaan, dan selalu memberi aku dukungan batin maupun materi. Always love u.. Dan untuk adekku yang paling suka aku bully

Dan untuk sahabat-sahabatku yang paling aku cinta... pertemanan kita memang lucu suka berantem gak jelas, suka aku bully, itu tak akan terlupakan dan itu bentuk sayang aku ke kalian. Aku bukan orang yang suka memperlihatkan rasa sayangku dengan manis namun aku menunjukkan bentuk sayang q melalui bully.hahahahah☺ makasih ya temen-temenku yessi, attyk, megi, erta, ria, lora, nuri dan seluruh keluarga besar teory 3 dan teruntuk keluarga kel KKN desa kahuman love u all.... ingat dan jangan lupa kenangan kita ☺, makasih buat semua teman-teman seluruh mahasiswa angkatan 2010 Universitas Setia Budi. Makasih untuk kerjasamanya selama ini teman-teman suka duka bersama kalian kenangan terindah di kampus. Ingat aku di otak kalian dan simpan semua kenangan kita dihati kalian. . . . .

Buat ninggar makasih ya buat semangat yang berarti banget buat aku....

Buat MaMi. Makasih untuk smuanya, meski aku bukan anak yang terlahir dari rahimmu aku bersyukur bertemu denganmu, makasih buat smuanya suportnya, bimbingannya, dan smua yang telah mami beri untukku. Love Mik...

**Hidupmu adalah milikmu, kamu sendiri yang menentukan baik buruknya**

**Dan kamulah yang memimpin dirimu sendiri, bukan orang lain**

^ ^  
\_

## 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 akademis maupun hukum.

Surakarta, 13 Mei 2014

Yona Marcelina

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan YME yang telah memberikan segala rahmat, dan hidayat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI IFRSUD SURAKARTA”**. 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, SH., 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 Sulistyowati, M.Si. selaku pembimbing utama, dan Dra. Pudi Astuti R.S.P., MM.,Apt selaku pembimbing pendamping, yang telah berkenan mengorbankan segenap waktunya untuk membimbing penulis, memberikan ilmu-ilmunya untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini, semangat, perhatian dan kesabarannya demi kesmpurnaan skripsi ini.
4. Ika Purwidyaningrum, M.Sc.,Apt dan Iswandi, M.Farm., Apt yang telah meluangkan waktunya dalam pelaksanaan ujian skripsi dan memberikan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.

5. Pihak rumah sakit umum daerah surakarta yang telah memberi 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 kualitas dalam bidang ilmu farmasi khususnya farmasi sosial.

Surakarta, Mei 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
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
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pelayanan Farmasi.....	8
1. Pelayanan penggunaan obat.....	8
2. Sikap tenaga farmasi.....	16
3. Kinerja tenaga farmasi.....	17
B. Kepuasan Pasien.....	18
C. Rumah Sakit.....	20
D. Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	26
1. Tugas dan tanggung jawab IFRS.....	26
2. Lingkup fungsi IFRS.....	27
E. Profil RSUD Surakarta.....	27



1. Masalah Pelayanan Kesehatan.....	28
2. Pelayanan Penunjang Medik RSUD Surakarta.....	29
3. Pelayanan Rawat Inap RSUD Surakarta.....	29
4. Jalinan Kerjasama.....	29
4.1. Jaminan Asuransi Kesehatan.....	29
4.2. Peningkatan dan Pengembangan.....	29
5. IFRSUD Surakarta.....	30
F. Landasan Teori.....	30
G. Hipotesis.....	32
BAB III. METODE PENELITIAN.....	33
A. Populasi dan Sampel.....	33
1. Populasi.....	33
2. Sampel.....	33
B. Variabel Penelitian.....	33
1. Identifikasi variabel.....	33
1.1. Variabel utama.....	33
1.2. Variabel bebas (variabel <i>independen</i> ).....	34
1.3. Variabel tergantung (variabel <i>dependen</i> ).....	34
2. Definisi operasional variabel penelitian.....	34
3. Pengukuran variabel.....	35
C. Desain Penelitian.....	37
1. Jenis data.....	37
1.1. Data primer.....	37
1.2. Data sekunder.....	37
2. Teknik pengambilan sampel.....	37
3. Teknik analisa data.....	38
3.1. Uji instrumen.....	38
3.2. Uji asumsi dasar.....	40
3.3. Uji asumsi klasik regresi.....	45
D. Kerangka Pikir Penelitian.....	47
E. Skema Jalan Penelitian.....	48
BAB VI. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
1. Aspek Sarana dan Prasarana RSUD Surakarta.....	49
a. Sarana Fisik.....	49
b. Sarana Transportasi.....	50
2. Aspek Sumber Daya Manusia.....	50
3. Visi dan Misi RSUD Surakarta.....	51
A. Uji instrumen.....	52
1. Uji validitas.....	52
1.1. Variabel bebas pelayanan penggunaan obat ( $X_1$ ).....	52

1.2. Variabel bebas sikap tenaga teknis kefarmasian (X <sub>2</sub> ).....	53
1.3. Variabel bebas kinerja tenaga teknis kefarmasian(X <sub>3</sub> ).....	53
1.4. Variabel tergantung kepuasan pasien.....	54
2. Uji reliabilitas.....	54
2.1. Hasil uji reliabilitas.....	54
B. Menentukan jumlah sampel.....	55
C. Pengolahan data dan analisa data.....	56
1. Hasil uji asumsi dasar.....	56
1.1. Uji normalitas.....	56
1.2. Uji linieritas.....	56
2. Uji asumsi klasik regresi.....	61
D. Karakteristik responden.....	63
1. Status responden.....	63
2. Pendidikan terakhir responden.....	63
3. Pekerjaan responden.....	64
E. Analisis hasil jawaban responden.....	65
1. Variabel bebas pelayanan penggunaan obat.....	65
2. Variabel bebas sikap tenaga teknis kefarmasian.....	67
3. Variabel bebas kinerja tenaga teknis kefarmasian....	68
4. Variabel tergantung kepuasan pasien.....	70
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	 72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
 DAFTAR PUSTAKA.....	 74
 LAMPIRAN.....	 76

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	47
Gambar 2. Skema Jalan Penelitian.....	48
Gambar 3. Hasil uji normalitas.....	56
Gambar 4. Hasil uji heteroskedastisitas.....	62
Gambar 5. RSUD Surakarta.....	110
Gambar 6. Instalasi Farmasi RSUD Surakarta.....	110
Gambar 7. Kasir, penerimaan resep dan pengambilan obat.....	111
Gambar 8. Responden penelitian.....	111

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1. Tabel pengukuran skala Likert dan poin dari pertanyaan.....	36
Tabel 2. Variabel-Variabel dan Indikator Kuesioner Penelitian.....	36
Tabel 3. Interpretasi koefisien korelasi.....	43
Tabel 4. Klasifikasi nilai d.....	47
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel Bebas Pelayanan Penggunaan Obat( $X_1$ ).....	52
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Bebas Sikap Tenaga Teknis Kefarmasian Obat ( $X_2$ ).....	53
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Bebas Kinerja Tenaga Teknis Kefarmasian ( $X_3$ ).....	53
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Tergantung Kepuasan Pasien (Y).....	54
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 10. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	57
Tabel 11. Hasil Analisis Korelasi Ganda (R).....	58
Tabel 12. Koefisiensi Regresi Secara Bersama-Sama (Uji F).....	59
Tabel 13. Hasil Uji Koefisiensi Regresi Secara Parsial (Uji t).....	60
Tabel 14. Distribusi Responden Berdasarkan Status Responden.....	63
Tabel 15. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	63
Tabel 16. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden.	64
Tabel 17. Jumlah dan frekuensi jawaban responden variabel bebas pelayanan penggunaan obat.....	65
Tabel 18. Jumlah dan frekuensi jawaban responden variabel bebas	

sikap tenaga teknis kefarmasian.....	67
Tabel 19. Jumlah dan frekuensi jawaban responden variabel bebas kinerja tenaga teknis kefarmasian.....	68
Tabel 20. Jumlah dan frekuensi jawaban responden variabel tergantung kepuasan pasien.....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat permohonan ijin penelitian.....	76
Lampiran 2. Surat pengantar penelitian.....	77
Lampiran 3. Kuesioner <i>try out</i> .....	78
Lampiran 4. Kuesioner untuk penelitian.....	82
Lampiran 5. Data hasil <i>try out</i> .....	86
Lampiran 6. Hasil <i>output</i> uji instrumen .....	87
Lampiran 7. Tabel t dan t <i>product moment</i> satu sisi.....	89
Lampiran 8. Data kunjungan pasien umum rawat jalan di Instalasi Farmasi RSUD Surakarta 2013.....	90
Lampiran 9. Data hasil penelitian.....	91
Lampiran 10. Jumlah total data tiap variabel.....	95
Lampiran 11. Tabel frekuensi data responden.....	97
Lampiran 12. Data hasil analisis regresi.....	98
Lampiran 13. Frekuensi data dan jawaban responden variabel bebas pelayanan penggunaan obat .....	102
Lampiran 14. Frekuensi data dan jawaban responden variabel bebas sikap tenaga teknis kefarmasian.....	104
Lampiran 15. Frekuensi data dan jawaban responden variabel bebas kinerja tenaga teknis kefarmasian.....	106
Lampiran 16. Frekuensi data dan jawaban responden variabel tergantung kepuasan pasien.....	108
Lampiran 17. Gambar lokasi pengambilan data.....	110

## INTISARI

**MARCELINA, Y., 2014, ANALISIS PENGARUH PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SURAKARTA, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek terpenting dari pelayanan farmasi di dalam Instalasi Farmasi. Pelayanan farmasi tidak hanya menyerahkan obat namun juga memberi informasi penggunaan obat terkait penyakit yang dialami pasien pada saat penyerahan obat kepada pasien sehingga mampu meningkatkan kepatuhan pasien dalam penggunaan obat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Surakarta secara parsial dan simultan.

Metode pengambilan sampel dilakukan secara total sampling terhadap 150 responden. Kuesioner dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Data diperoleh dengan menyebarkan secara langsung kuesioner kepada responden, kemudian data dianalisis dengan menggunakan korelasi regresi linier sederhana dan regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 17.0.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara parsial pelayanan penggunaan obat dan sikap tenaga teknis kefarmasian berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, sedangkan kinerja tenaga teknis kefarmasian tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Secara simultan semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di RSUD Surakarta dan kepuasan pasien tersebut dapat ditentukan dari variabel bebas tersebut sebesar 46,80% .

---

Kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan penggunaan obat, RSUD Surakarta

## **ABSTRACT**

**MARCELINA, Y., 2014, THE ANALYSIS OF PHARMACY INFLUENCE SERVICE OUTPATIENT SATISFACTION IN RSUD SURAKARTA, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.**

Outpatient satisfaction is one of the most important service in the installation of pharmaceutical pharmacy. Pharmacy service not only gave a drug but also inform the use of medicinal related to a disease that is experienced by a patient at the time of delivery of the medicine to the patient so as to boost compliance patients in the use of remedies. The aim of this research is to find out the influence of pharmacy service to outpatient satisfaction in RSUD Surakarta in a partial and simultaneously.

Method sampling is done in a total of 150 respondents. The questionnaire conducted test validity and reliability. Data obtained by spreading directly to the questionnaire respondents, then the data is analyzed using simple linear regression correlation and multiple linear regression using SPSS version 17.0 program .

Research results can be concluded that drug services use and attitudes of service personnel pharmasis assistant effect significantly to outpatient satisfaction, while the performance of pharmasis assistant do not affect significantly to outpatient satisfaction. Simultaneously all free variables affect outpatient satisfaction significantly to general outpatient in RSUD Surakarta and the outpatient satisfaction can be determined from the free variables of 46,80%.

---

Keywords: outpatient satisfaction, drug services, RSUD Surakarta



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan *promotif*, pencegahan penyakit *preventif*, penyembuhan penyakit *kuratif*, dan pemulihan kesehatan *rehabilitatif*, yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan. Konsep kesatuan upaya kesehatan ini menjadi pedoman dan pegangan bagi semua fasilitas kesehatan di Indonesia termasuk rumah sakit. Rumah sakit yang merupakan salah satu dari sarana kesehatan, merupakan rujukan pelayanan kesehatan dengan fungsi utama menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat penyembuhan dan pemulihan bagi pasien (Depkes 2004).

Menghadapi era persaingan yang ketat antara rumah sakit milik pemerintah dan swasta. Rumah sakit perlu memperhatikan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pasiennya. Pasien semakin selektif dalam memilih rumah sakit tidak hanya memperhatikan harga yang harus dibayarkan. Rumah sakit harus memiliki kenyamanan, keamanan, mutu, efektif, efisien, dan pelayanan yang bermutu. Perkembangan teknologi dan modernitas teknologi yang canggih mengakibatkan suatu persaingan yang ketat antara rumah sakit satu dan yang lain. Rumah sakit milik pemerintah kini mampu bersaing dengan rumah

sakit swasta, bahkan rumah sakit milik pemerintah kini menjadi pilihan terbanyak oleh masyarakat. Biaya yang bersahabat bukanlah alasan utama untuk memilih rumah sakit seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat, melainkan kualitas pelayanan yang kini diperhitungkan oleh masyarakat.

Pelayanan jasa merupakan bentuk persaingan antara rumah sakit milik pemerintah dan swasta. Rumah sakit milik pemerintah kini berupaya berbenah secara optimal dalam pelayanan jasa terhadap pasien baik rawat inap maupun rawat jalan. Pelayanan jasa yang terdapat di dalam rumah sakit terdiri atas berbagai pelayanan termasuk salah satunya pelayanan farmasi di dalam IFRS terdapat tenaga teknis kefarmasian yang memberikan pelayanan jasa penggunaan obat pada pasien. Kepuasan pasien terhadap pelayanan jasa yang diterima oleh pasien menunjukkan kualitas rumah sakit.

Pelayanan penggunaan obat adalah suatu sistem yang sangat rumit yang terdiri atas berbagai tahap, yang masing-masing tahap harus diselesaikan untuk mencapai terapi obat yang optimal (Siregar 2005).

Pelayanan penggunaan obat dalam praktik, apoteker terutama terlibat dalam fungsi pengadaan dan distribusi, sedangkan masalah dalam tahap lain dapat terjadi yang mengakibatkan kegagalan dari seluruh proses. Obat tidak diberikan atau dikonsumsi dengan tepat, tugas seperti pengadaan dan pemilihan obat yang telah dilakukan dengan tepat akan kecil artinya. Sebagai profesional yang berurusan dengan pengendalian penggunaan obat, apoteker memiliki peranan yang sah untuk diterapkan dalam setiap tahap dari proses tersebut. Peranan itu antara lain mendeteksi dan mencegah masalah yang berkaitan dengan obat, seperti

kontra indikasi, order atau resep yang irasional, kuantitas obat yang berlebihan, rute pemberian yang tidak tepat, dan kesalahan lain pemberian obat, ketidaktepatan, dosis yang disebabkan kegagalan untuk mengakomodasi perubahan dalam metabolisme dan ekskresi obat, reaksi merugikan, kepatuhan pasien yang buruk, dan lain-lain.

Apoteker rumah sakit bertanggung jawab terhadap penggunaan obat yang tepat oleh setiap pasien individu. Apoteker sangat terlibat dalam proses penggunaan obat pada sistem pelayanan kesehatan di rumah sakit. Mengetahui peran apoteker, diperlukan pengetahuan yang saksama tentang proses penggunaan obat. Uraian perlu untuk tiap tahap dari proses penggunaan obat untuk menjelaskan fungsi atau pelayanan yang perlu dilakukan apoteker dan menyoroti berbagai bidang dalam proses yang menunjukkan kerja tim antar profesional yang erat (Siregar 2003).

Sikap (*Attitude*) adalah suatu sifat atau kesiapan untuk menghadapi suatu situasi dengan suatu reaksi yang dipersiapkan (Aliminsyah dan Padji 2004).

Hubungan apoteker dan pasien yang efektif akan terbentuk, jika apoteker merupakan seorang sumber informasi yang baik dan memiliki empati serta selalu bersikap ramah terhadap pasien.

Kinerja tenaga teknis kefarmasian dapat dilihat sebagai jenis pelayanan informasi yang diberikan kepada pasien (Umar 2005).

Instalasi Farmasi Rumah Sakit merupakan suatu bentuk pelayanan farmasi di dalam rumah sakit yang berfungsi menunjang pelayanan kesehatan di rumah sakit yang bermutu dan berkualitas. Peningkatan mutu dan kualitas pelayanan

merupakan hal yang paling penting dalam prioritas rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun swasta.

Kepuasan pasien merupakan salah satu aspek terpenting dari pelayanan farmasi di dalam Instalasi Farmasi. Pelayanan farmasi tidak hanya menyerahkan obat namun informasi mendalam terhadap obat yang diserahkan kepada pasien terhadap masalah kesehatan yang dialami oleh pasien.

Menilik dari penelitian terdahulu tentang betapa pentingnya pelayanan farmasis yang berimbas kepada kepuasan pasien antara lain :

1. Hasil penelitian Niken Melia (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 berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Dr.Moewardi di Surakarta sebesar 34,4%.
2. Hasil penelitian Norma Kusuma Wardani (2012) dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Amelia Kabupaten Kediri Maret Tahun 2012”, menunjukkan sikap tenaga farmasi dan kinerja tenaga farmasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.
3. Hasil penelitian Yustika Rahma Putri (2012) dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi RSUD Dr.Sayidiman Magetan Tahun 2011”, menunjukkan sikap tenaga

farmasi dan kinerja tenaga farmasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan dari uraian tersebut digunakan untuk meneliti lebih dalam mengenai kualitas layanan jasa dan kepuasan pasien membuat penulis tertarik mengajukan skripsi yang berjudul “ ANALISIS PENGARUH PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI IFRSUD SURAKARTA ”.

Kenyataan dilapangan saat ini pelayanan farmasi yang berupa pemberian informasi biasanya hanya mengenai cara dan aturan pakai obat yang diberikan oleh asisten apoteker, bukan apoteker (Handayani *et al* 2006).

Kenyataan pelayanan farmasi yang terjadi di dalam IFRS menarik penulis untuk meneliti apakah tenaga teknis kefarmasian membantu apoteker dalam memberikan pelayanan farmasi dalam penggunaan obat pada pasien, hal ini penting dan seharusnya dilakukan oleh tenaga teknis kefarmasian karena berkaitan dengan pengobatan yang tepat bagi pasien agar tercapainya terapi obat yang optimal serta belum ada penelitian dengan variabel pelayanan penggunaan obat, sikap, dan kinerja tenaga teknis kefarmasian, terutama dalam pelayanan penggunaan obat yang belum di teliti oleh penelitian farmasis terdahulu, penelitian yang sudah ada hanya meneliti tentang Pelayanan Informasi Obat (PIO) dan PIO hanyalah merupakan sebagian kecil dari pelayanan penggunaan obat sedangkan pelayanan penggunaan obat lebih rinci mengenai tugas farmasis dalam pelayanan di IFRS maupun di apotek.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah pelayanan penggunaan obat, sikap, dan kinerja tenaga teknis kefarmasian berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di IFRSUD Surakarta?
2. Apakah pelayanan penggunaan obat, sikap, dan kinerja tenaga teknis kefarmasian berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di IFRSUD Surakarta?
3. Seberapa besar variabel kepuasan pasien rawat jalan di IFRSUD Surakarta dapat ditentukan oleh variabel pelayanan penggunaan obat, sikap, dan kinerja tenaga teknis kefarmasian?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh pelayanan penggunaan obat, sikap, dan kinerja tenaga teknis kefarmasian berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di IFRSUD Surakarta secara parsial.
2. Menganalisis pengaruh pelayanan penggunaan obat, sikap, dan kinerja tenaga teknis kefarmasian berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di IFRSUD Surakarta secara simultan.

3. Menganalisis seberapa besar variabel kepuasan pasien rawat jalan di IFRSUD Surakarta dapat ditentukan oleh variabel pelayanan penggunaan obat, sikap, dan kinerja tenaga teknis kefarmasian.

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Instalasi Farmasi Rumah Sakit: diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi manajemen Instalasi Farmasi Rumah Sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang lebih baik di masa yang akan datang.
2. Bagi ilmu pengetahuan: diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu farmasi sosial khususnya bidang farmasi klinik yang dapat ditindaklanjuti.
3. Bagi Peneliti: diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan jasa di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.
4. Bagi tenaga profesi farmasi: diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan mutu pelayanan farmasi khususnya di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.