

INTISARI

GIYANTI., 2013, ANALISIS PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS RAWAT JALAN DI IFRSUD Dr. MOEWARDI DI SURAKARTA APRIL 2013, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan untuk memberikan informasi obat yang akurat dan objektif dalam hubungannya dengan perawatan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien jamkesmas rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi secara parsial, simultan dan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama.

Metode yang digunakan untuk pengambilan sampel yaitu secara *purposive sampling* terhadap 317 responden dengan menggunakan variabel bebas jenis informasi obat, kinerja dan sikap tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat, mutu pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden, kemudian data dianalisis dengan program *SPSS version 17.0*.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara parsial kinerja dan sikap tenaga farmasi serta mutu pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien jamkesmas rawat jalan, sedangkan jenis informasi obat dan lama waktu pelayanan informasi obat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien jamkesmas rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi di Surakarta. Secara simultan semua variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien jamkesmas rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi dan kepuasan pasien tersebut dapat ditentukan dari variabel bebas tersebut sebesar 28,0%.

Kata kunci: jenis informasi obat, kinerja dan sikap, lama waktu pelayanan, mutu pelayanan, dan kepuasan pasien

ABSTRACT

GIYANTI., 2013 ANALYSIS OF EFFECT OF DRUG INFORMATION SERVICE TO JAMKESMAS OUTPATIENT SATISFACTION AT IFRSUD OF Dr. MOEWARDI SURAKARTA IN APRIL, 2013, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Drug information service is an activity to provide accurate and objective drug information in relation to patient care. The purpose of this study was to determine the effect of drug information service in jamkesmas outpatient satisfaction at IFRSUD of Dr. Moewardi partially, simultaneously and to determine the effect of independent variables together.

The method used for sampling was purposive sampling to 317 respondents using independent variables of type of drug information, pharmacists performance and attitude, drug information service time, drug information service quality given by pharmacists. Data obtained by distributing questionnaires directly to the respondents, then the data were analyzed with SPSS version 17.0.

The results could be concluded that partially, pharmacists performance and attitude and drug information service quality given by pharmacists significantly affect jamkesmas outpatient satisfaction, while type of drug information and drug information service time did not significantly affect jamkesmas outpatient satisfaction at IFRSUD of Dr. Moewardi Surakarta. Simultaneously all independent variables were significantly affect jamkesmas outpatient satisfaction at IFRSUD of Dr. Moewardi and the patient satisfaction could be determined from the independent variables as 28.0%.

Keywords: types of drug information, performance and attitude, service time, service quality and patient satisfaction