

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS RAWAT JALAN DI IFRSUD
Dr. MOEWARDI DI SURAKARTA APRIL 2013**



Oleh:

**Giyanti
15092696 A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2013**

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS RAWAT JALAN DI IFRSUD
Dr. MOEWARDI DI SURAKARTA APRIL 2013**



SKRIPSI

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

Oleh:

**Giyanti
15092696 A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2013**

PENGESAHAN SKRIPSI

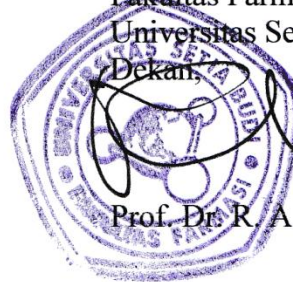
Berjudul

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP
KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS RAWAT JALAN DI IFRSUD
Dr. MOEWARDI DI SURAKARTA APRIL 2013**

Oleh :
Giyanti
15092696 A

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 17 Juni 2013

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Dekan,



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

Pembimbing

Dra. Elina Endang S., M.Si.

Pembimbing Pendamping

Tri Wijayanti, MPH., Apt.

Penguji:

1. Drs. Suharsono, Sp. FRS., Apt.
2. Dra. Pudiastuti RSP., MM., Apt.
3. Tri Wijayanti, MPH., Apt.
4. Dra. Elina Endang S., M.Si.

1.
2.
3.
4.

PERSEMBAHAN

*Kebaikan adalah garis, yang berangkat dari sebuah noktah -- dan
meski setitik, engkau adalah penentu garis itu.*

(#seucap, Candra Malik)

*Melangkah di bawah mentari yang sama, mencari tempat kita di masa depan.
Berjanji kita tak akan putus asa walaupun semua tak akan mudah.
Kita penantang impian dan penakluk dunia.
Dan di atas awan kita akan menang.*

(Nidji)

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

Alloh SWT, tuhan semesta alam yang selalu memberi petunjuk, kemudahan
dan kelancaran

Kedua orang tuaku, yang telah mengorbankan segalanya untukku

Kakak²ku tercinta

Aulia Agung Pribadi, kekasih yang selalu mendampingi dan memotivasiku tanpa
lelah dan penuh kesabaran. Thanks dear

Ibu Sri Wahyuni, terima kasih untuk setiap do'anya

Sahabat²ku (iRma, fERy, LiinDa, fENty, Ninik, Lusii) dan semua yang tak bisa
ku sebutkan satu persatu, thanks kawan buat bimbingan, semangat dan
kebersamaannya selama ini

Almamaterku Universitas Setia Budi

Bangsa dan negaraku "Indonesia"

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, Juni 2013

Giyanti

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN JAMKESMAS RAWAT JALAN DI IFRSUD Dr.MOEWARDI DI SURAKARTA APRIL 2013”**. Skripsi ini disusun untuk meraih gelar Sarjana Farmasi (S.Farm) pada Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta.

Selama penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan baik secara moril maupun materil, saran, dan motivasi dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT dan junjungan nabi besar Muhammad SAW, yang telah memberi kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Winarso Suryolegowo, S.H., M.Pd., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Prof. Dr. R. A. Oetari, SU., MM., Apt. selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Dra. Elina Endang S, M.Si selaku pembimbing utama, dan Tri Wijayanti, MPH., 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.

5. Drs. Suharsono, Sp. FRS., Apt. dan seluruh tim penguji yang telah meluangkan waktunya dalam pelaksanaan ujian skripsi dan memberikan masukan demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Pihak Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi di Surakarta yang telah sudi memberikan izin untuk praktek penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, baik secara materiil maupun spiritual yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Demikian skripsi ini penulis buat, 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 ilmu kefarmasian khususnya farmasi sosial.

Surakarta, Juni 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 | xiv |
| ABSTRACT..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| A. Tinjauan Pustaka | 8 |
| 1. Pelayanan Informasi Obat | 8 |
| 1.1. Rumah Sakit | 9 |
| 1.2. Instalasi Farmasi Rumah Sakit | 12 |
| 1.3. Jamkesmas | 14 |
| 1.4. Jenis informasi obat..... | 17 |
| 1.5. Kinerja dan sika tenaga farmasi | 20 |
| 1.6. Lama waktu pelayanan informasi obat..... | 23 |
| 1.7. Mutu pelayanan | 24 |
| 2. Kepuasan pelanggan..... | 25 |
| 2.1. Hubungan kepuasan dengan kualitas pelayanan | 26 |
| 2.2. Hak dan kewajiban pasien..... | 26 |

| | |
|--|-----------|
| B. Profil Rumah Sakit | 28 |
| C. Landasan Teori | 29 |
| D. Hipotesis | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 32 |
| A. Populasi dan Sampel | 32 |
| 1. Populasi | 32 |
| 2. Sampel | 32 |
| B. Variabel Penelitian | 32 |
| 1. Identifikasi variabel | 32 |
| 1.1. Variabel utama | 32 |
| 1.2. Variabel bebas | 33 |
| 1.3. Variabel tergantung | 33 |
| 2. Definisi operasional variabel | 33 |
| 3. Pengukuran variabel | 34 |
| C. Desain Penelitian | 35 |
| 1. Jenis data | 36 |
| 1.1. Data primer | 36 |
| 1.2. Data sekunder | 36 |
| 2. Teknik pengambilan sampel | 36 |
| 3. Teknik analisis data | 38 |
| 3.1. Uji instrumen | 38 |
| 3.2. Penentuan jumlah sampel | 40 |
| 3.3. Uji asumsi dasar | 40 |
| 3.4. Uji asumsi klasik regresi | 46 |
| D. Kerangka Pikir Penelitian | 48 |
| E. Skema Jalan Penelitian | 49 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 50 |
| A. Uji Instrumen..... | 50 |
| 1. Uji validitas | 50 |
| 1.1. Variabel bebas jenis informasi obat (X_1)..... | 50 |
| 1.2. Variabel bebas kinerja dan sikap tenaga farmasi (X_2) | 51 |
| 1.3. Variabel bebas lama waktu pelayanan informasi obat (X_3) . | 51 |
| 1.4. Variabel bebas mutu pelayanan informasi obat (X_4)..... | 52 |
| 1.5. Variabel tergantung kepuasan pasien (Y) | 52 |
| 2. Uji reliabilitas | 53 |
| 2.1. Variabel bebas jenis informasi obat (X_1) | 53 |
| 2.2. Variabel bebas kinerja dan sikap tenaga farmasi (X_2) | 53 |
| 2.3. Variabel bebas lama waktu pelayanan informasi obat (X_3) .. | 54 |
| 2.4. Variabel bebas mutu pelayanan informasi obat (X_4) | 54 |
| 2.5. Variabel tergantung kepuasan pasien (Y) | 55 |
| B. Menentukan Jumlah Sampel | 55 |
| C. Pengolahan dan Analisis Data..... | 56 |
| 1. Hasil uji asumsi dasar..... | 56 |

| | |
|---|--------|
| 1.1. Uji normalitas | 56 |
| 1.2. Uji linieritas | 57 |
| 2. Uji asumsi klasik regresi | 63 |
| 2.1. Uji multikolinieritas | 63 |
| 2.2. Uji heteroskedastisitas | 64 |
| 2.3. Uji autokorelasi | 65 |
| D. Karakteristik Responden | 65 |
| 1. Jenis kelamin responden | 65 |
| 2. Umur responden | 66 |
| 3. Status responden | 66 |
| 4. Pendidikan terakhir responden | 67 |
| 5. Pekerjaan responden | 67 |
| E. Analisis Hasil Penilaian Jawaban Responden | 68 |
| 1. Variabel bebas jenis informasi obat (X_1) | 69 |
| 2. Variabel bebas kinerja dan sikap tenaga farmasi (X_2) | 71 |
| 3. Variabel bebas lama waktu pelayanan informasi obat (X_3) | 72 |
| 4. Variabel bebas mutu pelayanan informasi obat (X_4) | 74 |
| 5. Variabel tergantung kepuasan pasien (Y) | 76 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 79 |
| A. Kesimpulan | 79 |
| B. Saran | 80 |
| DAFTAR PUSTAKA | 81 |
| LAMPIRAN | 83 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| 1. Struktur Organisasi Minimal IFRS | 12 |
| 2. Kerangka Pikir Penelitian | 48 |
| 3. Skema Jalan Penelitian..... | 49 |
| 4. Hasil Uji Normalitas | 57 |
| 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas | 64 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| 1. Pengukuran skala Likert dan poin dari pernyataan | 35 |
| 2. Variabel-Variabel dan Indikator Kuesioner Penelitian | 35 |
| 3. Interpretasi koefisien korelasi..... | 43 |
| 4. Hasil uji validitas variabel bebas jenis informasi obat (X_1)..... | 50 |
| 5. Hasil uji validitas variabel bebas kinerja dan sikap tenaga farmasi (X_2)..... | 51 |
| 6. Hasil uji validitas variabel bebas lama waktu pelayanan informasi obat (X_3)..... | 51 |
| 7. Hasil uji validitas variabel bebas mutu pelayanan informasi obat (X_4)..... | 52 |
| 8. Hasil uji validitas variabel tergantung kepuasan pasien (Y)..... | 52 |
| 9. Hasil uji reliabilitas variabel bebas jenis informasi obat (X_1)..... | 53 |
| 10. Hasil uji reliabilitas variabel bebas kinerja dan sikap tenaga farmasi (X_2)..... | 53 |
| 11. Hasil uji reliabilitas variabel bebas lama waktu pelayanan informasi obat (X_3)..... | 54 |
| 12. Hasil uji reliabilitas variabel bebas mutu pelayanan informasi obat (X_4)..... | 54 |
| 13. Hasil uji reliabilitas variabel tergantung kepuasan pasien (Y)..... | 54 |
| 14. Interpretasi koefisien korelasi | 57 |
| 15. Hasil analisis regresi <i>linier</i> sederhana..... | 58 |
| 16. Hasil analisis korelasi ganda (R) | 60 |
| 17. Koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) | 61 |
| 18. Hasil uji koefisien regresi secara parsial (uji t)..... | 62 |
| 19. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin..... | 65 |
| 20. Distribusi responden berdasarkan umur..... | 66 |

| | |
|--|----|
| 21. Distribusi responden berdasarkan status | 66 |
| 22. Distribusi responden berdasarkan pendidikan terakhir | 67 |
| 23. Distribusi responden berdasarkan pekerjaan..... | 68 |
| 24. Jumlah dan frekuensi jawaban responden variabel jenis informasi obat | 69 |
| 25. Jumlah dan frekuensi jawaban responden variabel kinerja dan sikap tenaga farmasi..... | 71 |
| 26. Jumlah dan frekuensi jawaban responden variabel lama waktu pelayanan informasi obat..... | 73 |
| 27. Jumlah dan frekuensi jawaban responden variabel mutu pelayanan informasi obat..... | 74 |
| 28. Jumlah dan frekuensi jawaban responden variabel kepuasan pasien..... | 76 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|--|----------------|
| 1. Surat permohonan izin penelitian..... | 83 |
| 2. Surat pengantar penelitian..... | 84 |
| 3. Kuesioner <i>try out</i> | 85 |
| 4. Kuesioner untuk pengujian | 90 |
| 5. Data hasil <i>try out</i> | 95 |
| 6. Hasil <i>output</i> uji instrumen..... | 96 |
| 7. Tabel t dan r <i>product moment</i> satu sisi..... | 99 |
| 8. Tabel penentuan jumlah sampel..... | 100 |
| 9. Nilai-nilai Chi Kuadrat..... | 101 |
| 10. Data Hasil Penelitian..... | 102 |
| 11. Jumlah total data tiap variabel..... | 111 |
| 12. Tabel frekuensi data responden..... | 115 |
| 13. Data Hasil Analisis Regresi | 117 |
| 14. Tabel frekuensi data jawaban responden variabel bebas jenis informasi obat..... | 122 |
| 15. Tabel frekuensi data jawaban responden variabel bebas kinerja dan sikap tenaga farmasi | 124 |
| 16. Tabel frekuensi data jawaban responden variabel bebas lama waktu pelayanan informasi obat | 126 |
| 17. Tabel frekuensi data jawaban responden variabel bebas mutu pelayanan informasi obat..... | 128 |
| 18. Tabel frekuensi data jawaban responden variabel tergantung kepuasan pasien..... | 130 |
| 19. Gambar lokasi pengambilan data | 132 |

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi sekarang ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sangat mempengaruhi pandangan masyarakat terhadap arti pentingnya kesehatan mereka. Hal ini juga mendorong keinginan masyarakat terhadap kualitas kesehatannya khususnya pada pelayanan informasi obat.

Pelayanan informasi obat merupakan suatu kegiatan untuk memberikan informasi obat yang akurat dan objektif dalam hubungannya dengan perawatan pasien. Pelayanan informasi obat sangat penting dalam upaya menunjang budaya pengelolaan dan penggunaan obat secara rasional (Juliantini dan Widayanti 1996).

Konstitusi dan Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Bab IV tentang rumah sakit bahwa pemerintah dan pemerintah daerah bertanggung jawab dalam hal ini menjamin pelayanan kesehatan di rumah sakit bagi fakir miskin atau orang tidak mampu sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kesadaran tentang pentingnya jaminan perlindungan sosial terus berkembang sesuai amanat pada perubahan UUD 1945 Pasal 34 ayat 2, yaitu menyebutkan bahwa negara mengembangkan Sistem Jaminan Sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dengan dimasukkannya Sistem Jaminan Sosial dalam perubahan UUD 1945, dan terbitnya UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), menjadi suatu bukti yang kuat bahwa pemerintah dan pemangku kepentingan terkait memiliki komitmen yang besar

untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyatnya. Karena melalui SJSN sebagai salah satu bentuk perlindungan sosial pada hakekatnya bertujuan untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidupnya yang layak.

Berdasarkan konstitusi dan Undang-Undang tersebut, Kementerian Kesehatan sejak tahun 2005 telah melaksanakan program jaminan kesehatan sosial, dimulai dengan program Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin/JPKMM atau lebih dikenal dengan program Askeskin (2005-2007) yang kemudian berubah nama menjadi program Jaminan Kesehatan Masyarakat (Jamkesmas) sejak tahun 2008 sampai dengan sekarang. JPKMM/Askeskin, maupun Jamkesmas kesemuanya memiliki tujuan yang sama yaitu melaksanakan penjaminan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat miskin dan tidak mampu dengan menggunakan prinsip asuransi kesehatan sosial (Depkes 2011).

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi pada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Pelayanan informasi obat sangat diperlukan mengingat masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan informasi obat secara memadai sehingga kesalahan dalam penggunaan obat bisa dihindari.

Mutlak diperlukan suatu pelayanan yang bersifat terpadu, komprehensif dan operasional dari para profesi kesehatan untuk mewujudkan pelayanan yang optimal. Rumah sakit merupakan salah satu unit/instalasi kesehatan yang sangat vital dan strategis dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit pada dasarnya ada untuk menjamin dan memastikan penyediaan dan penggunaan obat yang rasional yaitu sesuai kebutuhan, aman, nyaman, dan efektif bagi pasien (Depkes 2006).

Upaya mewujudkan keefektifan dan kenyamanan bagi pasien serta pengetahuan tentang informasi penggunaan obat menjadi salah satu tugas tenaga kefarmasian dalam menjalankan perannya. Peran tenaga kefarmasian dalam pelayanan informasi obat diantaranya menjelaskan jenis informasi obat (nama obat, dosis, khasiat, efek samping, aturan pakai, tempat penyimpanan obat), kinerja dan sikap (berwawasan luas, teliti, sabar, ramah, berkomunikasi dengan baik), lama waktu pelayanan informasi obat serta mutu pelayanan.

Informasi obat merupakan suatu bantuan bagi dokter dalam pengambilan keputusan mengenai pilihan terapi obat yang paling tepat bagi pasien. Pelayanan informasi obat yang diberikan tentulah harus lengkap, obyektif dan selalu *up to date* (Depkes 2006). Keberhasilan terapi dapat tercapai apabila pasien mendapatkan informasi yang lengkap tentang obatnya. Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan dari pelayanan kesehatan yang diperoleh.

Menurut Kotler (1997), bila kepuasan konsumen terhadap barang/jasa dibawah apa yang diharapkan, maka konsumen akan hilang minat terhadap

produk/penyedia jasa dalam hal ini adalah Rumah Sakit. Demikian sebaliknya, jika barang/jasa yang mereka peroleh memenuhi atau melebihi tingkat kepentingannya, maka konsumen akan cenderung memakai lagi barang/jasa tersebut.

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

1. Hasil penelitian Rachmawati (2008) dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Rawat Jalan Instalasi Farmasi RSUD Permata Bunda Kabupaten Grobogan”, menunjukkan sikap dan kinerja tenaga farmasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Hasil penelitian Waluyo (2010) dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di IFRS Islam Surakarta”, menunjukkan bahwa jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, lama waktu pelayanan informasi obat secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien sekitar 42,30%.
3. Hasil penelitian Meilia (2012) dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi di Surakarta” 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%.

Mengingat masih kurangnya informasi tentang penggunaan obat yang diberikan tenaga kefarmasian terhadap pasien jamkesmas rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi di Surakarta, maka sangat perlu diadakan penelitian tentang sejauh mana tingkat kepuasan pasien jamkesmas rawat jalan terhadap pelayanan informasi obat di IFRSUD Dr. Moewardi di Surakarta April 2013 yang nantinya diharapkan tenaga farmasi mampu meningkatkan pelayanan informasi obat secara optimal kepada pasien jamkesmas rawat jalan.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah jenis informasi obat, kinerja dan sikap tenaga farmasi, lama waktu pelayanan, dan mutu pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien jamkesmas rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi di Surakarta?
2. Apakah jenis informasi obat, kinerja dan sikap tenaga farmasi, lama waktu pelayanan, dan mutu pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien jamkesmas rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi di Surakarta?
3. Seberapa besar pengaruh variabel jenis informasi obat, kinerja dan sikap tenaga farmasi, lama waktu pelayanan, dan mutu pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi secara bersama-sama terhadap variabel

kepuasan pasien jamkesmas rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi di Surakarta?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pengaruh jenis informasi obat, kinerja dan sikap tenaga farmasi, lama waktu pelayanan, dan mutu pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi terhadap kepuasan pasien jamkesmas rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi di Surakarta secara parsial.
2. Mengetahui pengaruh jenis informasi obat, kinerja dan sikap tenaga farmasi, lama waktu pelayanan, dan mutu pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi terhadap kepuasan pasien jamkesmas rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi di Surakarta secara simultan.
3. Mengetahui besarnya pengaruh variabel jenis informasi obat, kinerja dan sikap tenaga farmasi, lama waktu pelayanan, dan mutu pelayanan informasi obat yang diberikan tenaga farmasi terhadap variabel kepuasan pasien jamkesmas rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi di Surakarta secara bersama-sama.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat bagi:

1. Rumah sakit, untuk meningkatkan mutu pelayanan khususnya instalasi farmasi rumah sakit agar dapat digunakan sebagai informasi yang berguna untuk mengambil kebijakan yang mengutamakan kepuasan pasien jamkesmas rawat jalan di IFRSUD Dr. Moewardi.

2. Ilmu Pengetahuan, dapat memperkaya referensi mengenai pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien jamkesmas rawat jalan.
3. Peneliti, dapat bermanfaat sebagai wacana yang memperdalam pengetahuan tentang pelayanan informasi obat.