

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT, LAMA WAKTU,
SIKAP TENAGA FARMASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD Dr. MOEWARDI
SURAKARTA TAHUN 2011**



Oleh:

**Wahyu Adi Susilawati
12082612 A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2012**

PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT, LAMA WAKTU,
SIKAP TENAGA FARMASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD Dr. MOEWARDI
SURAKARTA TAHUN 2011**

Oleh :

**Wahyu Adi Susilawati
12082612 A**

Dipertahankan dihadapan Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada tanggal : 7 Desember 2012

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi
Bekas,



Prof. Dr. RA. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt

Pembimbing Utama

Jason Merari P, M.Si., MM., Apt.

Pembimbing Pendamping

Jamilah Sarimanah, M.Si., Apt

Penguji

1. Dyah Susilowati, M.Si., Apt.

2. Dra. Elina Endang S., M.Si

3. Jamilah Sarimanah, M.Si., Apt.

4. Jason Merari P, M.Si., MM., Apt.

1.

2.

2.

3.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Andai boleh aku memilih, biar aku menjadi bulan yang tidak angkuh ketika bertahta
dan tidak mengeluh ketika tenggelam. Biarlah aku menjadi sang fajar
yang gigih mengusir kelam namun rela menyingkir
demi sang surya yang lebih cemerlang
(Arman arraisi)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

Agama, Bangsa, Negara dan
Almamaterku

Bapak dan ibunda tercinta, sebagai
wujud rasa hormat, bakti dan trima
kasihku

Suami dan anak-anakku tercinta

Sahabat dan teman teman-temanku yang
tercinta

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

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

Surakarta, Desember 2012

Wahyu Adi Susilawati

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi guna memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi (S.Farm.) dalam Ilmu Farmasi di Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi. Skripsi ini yang berjudul “ANALISIS PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT, LAMA WAKTU, SIKAP TENAGA FARMASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA TAHUN 2011”.

Penulis menyadari sepenuhnya keterbatasan yang penulis miliki dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Winarso Soeryolegowo, SH., M.Pd selaku Rektor Universitas Setia Budi yang telah memberikan kesempatan dan segala fasilitas kepada penulis.
2. Prof. Dr. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc., Apt, selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi di Surakarta.
3. Jason Merari P, M.Si., Apt., M.M, selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Jamilah Sarimanah, M.Si., Apt, selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan.
5. Dyah Susilowati, M.Si., Apt dan Dra. Elina Endang S., M.Si selaku tim penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan masukan dalam menyempurnakan skripsi ini.

6. Pihak RSUD Dr. Moewardi yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dalam penyelesaian skripsi.
7. Segenap jajaran Fakultas Farmasi, Dosen, Staff dan Karyawan Universitas Setia Budi.
8. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata penulis berharap mudah-mudahan skripsi dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu farmasi dan pembaca.

Surakarta, Desember 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Rumah Sakit	5
B. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta.....	5
C. Pelayanan Informasi Obat di Rumah Sakit.....	6
1. Informasi obat.....	7
2. Sikap tenaga farmasi.....	9
3. Lama waktu pelayanan informasi obat	9
4. Kepuasan konsumen	10
5. Hubungan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan...	12
6. Undang-undang perlindungan konsumen.....	12
6.1. Hak konsumen kesehatan berdasarkan Undang-undang No 23/1992 tentang kesehatan	13

6.2.	Kewajiban konsumen kesehatan berdasarkan Undang-undang No 23/1992 tentang kesehatan.....	13
6.3.	Hak konsumen menurut Undang-undang No 8/1999 tentang perlindungan konsumen.....	13
D.	Landasan Teori	13
E.	Kerangka Pikir Penelitian.....	14
F.	Hipotesis.....	15
BAB III	METODE PENELITIAN	16
A.	Populasi dan Sampel.....	16
1.	Populasi.....	16
2.	Sampel	16
B.	Lokasi Penelitian	16
C.	Desain Penelitian	16
D.	Definisi Operasional.....	17
E.	Teknik Sampling	18
F.	Instrumen Penelitian.....	18
G.	Teknik Analisis.....	20
1.	Uji validitas dan reliabilitas	20
1.1.	Uji validitas	20
1.2.	Uji reliabilitas	21
2.	Penentuan jumlah sampel	21
3.	Teknik analisis data	22
3.1.	Uji asumsi klasik regresi linier berganda	23
3.2.	Estimasi koefisien regresi linier berganda.....	24
H.	Skema Jalannya Penelitian	25
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
A.	Uji instrumen	26
B.	Jumlah Sampel untuk Penelitian	28
C.	Deskripsi Responden	29
1.	Jenis Kelamin Responden	29
2.	Umur Responden	29
3.	Pekerjaan Responden	30
4.	Penghasilan Tiap Bulan Responden.....	31
D.	Analisis Hasil.....	32
1.	Uji normalitas	32
2.	Uji linieritas.....	33
3.	Uji asumsi klasik	38
3.1	Uji multikolinieritas.....	38
3.2	Uji heteroskedastisitas	39
3.3	Uji autokorelasi	40
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
A.	Kesimpulan	41

B. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka pikir penelitian.....	14
2. Skema Jalannya Penelitian.....	25
3. <i>Normal P-P plot of regression standardized residual</i>	33
4. <i>Scaterplot</i>	39

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Skala pengukuran menurut Likert.....	19
2. Variabel-variabel dan indikator kuesioner penelitian	19
3. Uji validitas item pernyataan	27
4. Hasil uji reliabilitas	28
5. Distribusi frekuensi responden menurut jenis kelamin.....	29
6. Distribusi frekuensi responden menurut umur.....	30
7. Distribusi frekuensi responden menurut pekerjaan.....	30
8. Distribusi frekuensi responden menurut penghasilan tiap bulan	31
9. Correlation	34
10. Model Summary.....	35
11. Anova.....	37
12. Uji t	37
13. Coefficients	38
14. Durbin Watson	40

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat permohonan izin pengambilan data di RSUD Dr. Moewardi Surakarta	45
2. Surat keterangan dari RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	46
3. Surat pengantar penelitian ke Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta	47
4. Kuesioner Penelitian	48
5. Data Try out Penelitian	52
6. Tabulasi data penelitian.....	53
7. Skor Total tiap variabel.....	63
8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68
9. Jumlah Pelayanan Resep di Apotek rawa jalan Dr. Moewardi Surakarta.....	72
10. Hasil Analisis Regresi.....	73
11. Tabel penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1%, 5%, dan 10%	77
12. Tabel <i>r produc-moment</i>	78
13. Tabel uji- t.....	79

INTISARI

SUSILAWATI, W.A. 2012, ANALISIS PENGARUH PELAYANAN INFORMASI OBAT, LAMA WAKTU, SIKAP TENAGA FARMASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APOTEK RAWAT JALAN RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA TAHUN 2011, SKIPSI FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Pelayanan informasi obat merupakan bagian dari suatu konsultasi dimana pasien dapat memperoleh informasi yang benar mengenai proses pengobatannya. pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Moewardi adalah komponen yang harus diperhatikan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan informasi obat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara *purposive sampling* kepada 347 responden menggunakan tiga variabel bebas yaitu jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi dan lama waktu PIO serta satu variabel tergantung yaitu kepuasan pasien. Data yang diperoleh dianalisis dengan metode regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi dan lama waktu pelayanan informasi obat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta dengan korelasi rendah, kuat, rendah. Variasi dalam kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh variabel jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi dan lama waktu pelayanan informasi obat sebesar 42,20%, sisanya sebesar 57,80% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak terakomodasi dalam model (gangguan-error).

Kata Kunci : Pelayanan Informasi Obat, Lama Waktu Pelayanan, Sikap Tenaga Farmasi, Kepuasan Konsumen, RSUD Dr. Moewardi Surakarta

ABSTRACT

SUSILAWATI, W.A. 2012, THE INFLUENCE ANALYSIS OF DRUG INFORMATION SERVICE, RESPONS TIME, AND ON MEDICAL PATIENT' SATISFACTION DRUGSTORE OF Dr MOEWARDI STATE HOSPITAL SURAKARTA, THESIS, FACULTY OF PHARMACY, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAIKARTA

Drug information service is apart of consultation where medical patient can get the right information about the healing process. The medical patient of hospital department is a component which should be paid attention to improve the quality of drug information service. The aim of experiment was to study the influence analysis of drug information service on medical patient satisfaction drugstore of Dr Moewardi state hospital Surakarta.

The experiment was done using questionnaire spared by purposive sampling to 347 responder with three variable independent is drug information, attitude and activity of pharmaceutical staffs and duration to give drug information and one variable dependent is patient satisfaction. The obtained data was analyzed and processed by simple linier regression method and double linier regression method.

The result of analysis showed that kind of drug information, attitude and activity of pharmaceutical staffs and duration to give information were significantly influenced on the medical patient satisfaction drugstore of Dr Moewardi state hospital Surakarta by with low correlated, high correlated, and low correlated. Variation in medical patient satisfaction could be explained by variables of kind drug information, attitude and activity of pharmaceutical staffs and duration to give drug information equal to 42,20%, the rest 57,80% was influenced by other variables which were not accommodated in model (error).

Key words: drug information service, medical patient satisfaction, Dr Moewardi state hospital Surakarta hospital Surakarta

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum yang harus diwujudkan, untuk itu diupayakan pembangunan kesehatan yang diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan yang besar artinya bagi pembangunan dan pembinaan sumber daya manusia Indonesia. Tujuan pembangunan kesehatan adalah tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, untuk itu perlu ditingkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dengan mutu yang baik dan biaya terjangkau (Aniroen 1991).

Pelayanan kesehatan mempunyai ciri khas yang berbeda dengan pelayanan jasa maupun pelayanan produk lainnya. Pelayanan diselenggarakan bertolak dari adanya *customer ignorance* yaitu ketidaktahuan konsumen. Pelayanan kesehatan merupakan hak asasi, oleh karena itu konsumen harus dipandang sebagai subjek bukan sekedar objek. Pelayanan informasi obat atas permintaan biasanya merupakan salah satu pelayanan yang pertama dipertimbangkan (Siregar 2003).

Salah satu alat ukur mutu pelayanan kesehatan adalah kepuasan konsumen, yang mana mutu dari pelayanan kesehatan merupakan suatu kinerja yang menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang disatu pihak dapat menimbulkan kepuasan pada setiap konsumen sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Kepuasan konsumen atau disebut sebagai kepuasan pelanggan

didefinisikan sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa tidak puas bila kinerja produk lebih rendah daripada harapan, begitu juga sebaliknya jika kinerja sesuai atau memenuhi harapan maka pelanggan atau konsumen akan merasa puas (Kotler 1997).

Pelayanan kefarmasian termasuk pelayanan utama di rumah sakit, sebab hampir seluruh pelayanan yang diberikan pada penderita rumah sakit berintervensi dengan sediaan farmasi atau pembekalan kesehatan. Instalasi farmasi rumah sakit adalah satu-satunya bagian atau divisi di rumah sakit yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan dan pengendalian seluruh sediaan farmasi dan perbekalan kesehatan lain yang beredar dan digunakan di rumah sakit, salah satu tugasnya adalah pemberian informasi obat (Siregar 2003). Perilaku penggunaan obat oleh konsumen sangat dipengaruhi oleh tingkat informasi yang diterima oleh konsumen mengenai obat yang dipergunakannya, karena alasan inilah dapat dipahami mengapa ada asumsi bahwa kualitas informasi yang mengiringi penggunaan suatu obat sama pentingnya dengan kualitas obat itu sendiri. Obat yang tidak disertai informasi yang tepat, akan menyebabkan tidak tercapainya sasaran terapi, bahkan sangat mungkin justru menimbulkan efek yang merugikan seperti keracunan dan timbulnya efek samping obat (Anonim 1993).

Faktor-faktor penyebab ketidakpuasan konsumen antara lain kurangnya pemberian informasi obat, pelayanan obat yang lama, dan sikap tenaga farmasi. Berdasarkan permasalahan tersebut perlu dilakukan survei mengenai pengaruh pelayanan informasi obat yang mencakup jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi terhadap kepuasan konsumen rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, maka permasalahan yang akan diteliti pada penelitian ini adalah :

1. Apakah jenis pelayanan informasi obat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta tahun 2011?
2. Apakah sikap dan kinerja tenaga farmasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta tahun 2011?
3. Apakah lama waktu pelayanan obat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta tahun 2011?
4. Apakah jenis pelayanan obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, dan lama waktu pelayanan informasi obat secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Apotek Rawat Jalan RSUD Dr. Moewardi Surakarta tahun 2011?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah bahwa:

1. Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh jenis pelayanan informasi obat terhadap kepuasan konsumen Apotek rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta tahun 2011.

2. Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh sikap dan kinerja tenaga farmasi terhadap kepuasan konsumen Apotek rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta tahun 2011.
3. Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh lama waktu pelayanan obat terhadap kepuasan konsumen Apotek rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta tahun 2011.
4. Penelitian ini untuk menganalisis pengaruh jenis pelayanan informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, dan lama waktu pelayanan terhadap kepuasan konsumen Apotek rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta tahun 2011.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Pihak rumah sakit terutama bagian rawat jalan untuk mengetahui mutu pelayanan yang didasarkan pada kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanannya.
2. Tenaga profesi farmasi agar meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian terutama pemberian informasi obat bagi konsumen untuk mencapai sasaran dan tujuan terapi serta meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.
3. Sikap tenaga farmasi dalam pelayanan informasi obat pada konsumen, sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kefarmasian.