

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