

**PENGARUH PEMBERIAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD BREBES**



SKRIPSI

**KHUSNUL KHOTIMAH
0908010131**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

**PENGARUH PEMBERIAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD BREBES**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Farmasi

**KHUSNUL KHOTIMAH
0908010131**

**PROGRAM STUDI FARMASI
FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PEMBERIAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD BREBES**

KHUSNUL KHOTIMAH

0908010131

Skripsi ini Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing Skripsi
Untuk Dipertahankan dalam Sidang Skripsi

Pembimbing I



Githa Fungie Galistiani, M.Sc., Apt.
NIK. 2160499

HALAMAN PENGESAHAN

**PENGARUH PEMBERIAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD BREBES**

**KHUSNUL KHOTIMAH
0908010131**

**Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi
Pada hari Sabtu, 10 Februari 2018**

SUSUNAN PANITIA

Ketua

Sekretaris

**Wahyu Utaminigrum, M.Sc., Apt.
NIK. 2160515**

**Much Ilham N Aji Wibowo, M.PH., Apt
NIK. 2160588**



**Githa Fungie Galistiani, M.Sc., Apt
NIK. 2160499**

**Mengetahui
Dekan Fakultas Farmasi
Universitas Muhammadiyah Purwokerto**



**Dr. Agus Siswanto, M.Si., Apt.
NIK. 2160309**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Khusnul Khotimah

NIM : 0908010131

Program Sudy : Farmasi

Fakultas/ Universitas : Farmasi/ Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil dari proses penelitian saya yang telah dilakukan dengan prosedur penelitian yang benar dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini.

Demikian pernyataan ini, dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, Februari 2018

Yang Menyatakan



Khusnul Khotimah

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pemberian Informasi Obat Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Brebes”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Farmasi pada Program Studi S1 Farmasi Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih pada yang terhormat.

Ucapan terima kasih dan penghargaan juga penulis sampaikan kepada :

1. Drs. H. Syamsuhadi Irsyad, S.H., M.H selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Dr. Agus Siswanto, M.Si., Apt selaku Dekan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Wahyu Utaminingrum, Sc., Apt selaku Ketua Program Studi S1 Farmasi yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan skripsi.
4. Githa Fungie Galistiani, M.Sc., Apt, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Wahyu Utaminingrum, M.Sc., Apt dan Much Ilham N Aji Wibowo, MPH., Apt selaku Penguji. Terima kasih atas saran dan kritik yang sangat membangun dalam penyusunan skripsi.
6. Semua dosen dan karyawan Fakultas Farmasi Universitas Muhammadiyah Purwokerto yang telah memberikan bekal bagi kehidupan penulis.
7. Bapak Khariri dan Ibu Rohayu selaku orang tua, terima kasih atas semua pengorbanan, kasih sayang dan doa yang tak pernah berhenti tercurahkan untuk penulis.

8. Kakak-kakaku Nurjanah, Imron, Sugeng, Masruroh, terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini.
9. Kepala Instalasi Farmasi RSUD Brebes yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
10. Apoteker dan petugas di Ruang Obat yang selalu membimbing dan membantu penulis dalam melakukan penelitian.
11. Sahabat-sahabatku Piyul, Vitha, Lina, Cucut, Gendut, cimun, puji, mba opi, athi, ayu, arum umi, rini, terima kasih atas doa dan dukungannya.
12. Semua teman-teman Angkatan 09 terima kasih atas kebersamaanya selama ini.
13. Teman-teman Green House (Mba siti, Gina, Suci, Tiara, Desi, Lia, septi dan semua penduduknya) terima kasih atas semua doa dan dukungannya dan semua canda-tawa, suka-dukanya selama ini.

Akhir kata, Semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Purwokerto, Februari 2018

Penulis

KHUSNUL KHOTIMAH
0908010131

RIWAYAT HIDUP

Nama : Khusnul Khotimah
NIM : 0908010131
Fakultas : Farmasi
Tempat dan Tanggal Lahir : Brebes, 15 Februari 1991
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Dukuh Tengah Rt 001/004, Kec. Ketanggungan,
Brebes

Riwayat pendidikan

- a. TK : Handayani Dukuh Tengah, Lulus tahun 1997
- b. SD : SD 03 Dukuh Tengah, Lulus tahun 2003
- c. SLTP : SMP Negeri 03 Kersana, Lulus tahun 2006
- d. SLTA : MAN 01 Brebes, Lulus tahun 2009
- e. PT : Universitas Muhammadiyah Purwokerto, Lulus tahun 2018

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah,
Dengan waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberi warna-warni kehidupanku. Kubersujud dihadapan Mu,
Engaku berikan aku kesempatan untuk bisa sampai dipenghujung awal perjuanganku
Segala Puji bagi Mu ya Allah,

Alhamdulillah..
Sujud syukurku kusembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.AAMIIN...

Kupersembhakan Skripsi sederhana ini untuk ibu dan bapak atas doa,dukungan dan selalau memotifasi,menasehati sehingga aku semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ibu dan bapak bahagia.
AAMIIN

Kakak-kakaku(Nurjanah, Imron, Sugeng dan Masruroh) dan ponakanku Azka, Rizki, Naya , Aris,terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini
Keluarga besar bani Taslam terima kasih atas doa dan dukungannya.

MOTTO

“Barang siapa yang bertakwa kepada Allah, maka Allah memberikan Jalan keluar kepadanya dan memberi rezeki dari arah yang tidak di sangka-sangka.....Barang siapa yang bertakwa kepada Allah, maka Allah jadikan urusannya menjadi mudah.... dan Barang siapa yang bertakwa pada Allah akan dihapuskan dosa2nya dan mendapatkan pahala yang agung”(Qs. Ath-Thalaq:2,3,4)



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khusnul Khotimah
NIM : 0908010131
Program Studi : Farmasi
Fakultas : Farmasi
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Jenis karya : Skripsi

menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Pengaruh Pemberian Informasi Obat Terhadap Kepuasan Konsumen
Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Brebes**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media/ mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada tanggal : 14 Februari 2018

Yang menyatakan,



KHUSNUL KHOTIMAH
0908010131

PENGARUH PEMBERIAN INFORMASI OBAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD BREBES

Khusnul khotimah , Githa fungie Galistani,M.Sc.,Apt.

Rumah sakit merupakan tempat pemberian informasi obat kepada pasien agar tercapainya tujuan terapi dan kepuasan pasien. Kegiatan pelayanan kefarmasian yang hanya berfokus pada pengelolaan obat berubah menjadi pelayanan yang komprehensif bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien karena adanya peningkatan jumlah obat dan jumlah ketidak tahuan masyarakat tentang penggunaan obat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan informasi obat dan aspek manakah yang paling berpengaruh,serta mengetahui pengaruh pelayanan informasi obat terhadap kepuasan pasien dirawat jalan. Jenis penelitian adalah observasional analitik dengan rancangan penelitian *cross sectional study* yaitu suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor resiko dengan faktor efek. Pada tingkat kepuasan dari bukti langsung pasien sangat puas,hasil dari regresi aspek yang paling dominan adalah aspek reability dengan nilai t hitung 54,988 dan adanya pengaruh informasi obat yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai korelasi R 0,628.

Kata kunci: Rumah sakit,kepuasan pasien,pemberian informasi obat

**THE INFLUENCE OF DRUG INFORMATION ON CUSTOMER
SATISFACTION ON OUTPATIENT AT THE BREBES GENERAL
HOSPITAL (RSUD BREBES)**

Khusnul Khotimah¹, Githa Fungie Galistiani, M.Sc., Apt²

ABSTRACT

The hospital is a place to provide drug information to the patients in order to achieve the goal of therapy and patient satisfaction. Pharmaceutical service activities that focus solely on drug management turned into a comprehensive service aimed to improve the patients' quality of life due to an increase in the number of drugs and the people's ignorance about the use of drugs. The objective of the study is to determine the level of patient satisfaction on drug information services and the most influential aspect, and find out the influence of drug information services on outpatient satisfaction. The type of this research is analytic observational research with cross sectional study design. It is studying the correlation dynamics between risk factor and effect factor. Satisfaction level on the direct evidence of the patient is very satisfied, the result on the most dominant aspect regression is the reliability aspect with the t value 54.988 and the positive and significant influence of drug information on patient satisfaction with the R correlation value 0.628.

Keywords: Hospital, patient satisfaction, drug information

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| RIWAYAT HIDUP..... | vii |
| PERSEMBAHAN | viii |
| MOTTO..... | ix |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | x |
| ABSTRAK..... | xi |
| ABSTRACT..... | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 2 |
| C. Tujuan Penelitian | 3 |
| D. Manfaat Penelitian | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 4 |
| A. Pelayanan Farmasi Rumah Sakit..... | 4 |
| B. Pelayanan Informasi Obat | 5 |
| C. Kepuasan | 7 |
| D. RSUD Brebes | 9 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 11 |
| A. Jenis dan Rancangan Penelitian..... | 11 |
| B. Variabel Penelitian | 11 |
| C. Definisi Variabel Operasional | 11 |
| D. Tempat dan Waktu Penelitian | 12 |

| | |
|--|-----------|
| E. Bahan dan Alat | 13 |
| F. Populasi dan Sampel | 13 |
| G. Sumber Data | 14 |
| H. Pengumpulan Data | 14 |
| I. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner | 15 |
| J. Analisis Data | 16 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 19 |
| A. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 19 |
| B. Analisis Deskriptif Karakteristik Pasien Rawat Jalan di RSUD Brebes | 20 |
| C. Gambaran Umum Tingkat Kepuasan dan Pemberian Pelayanan Informasi Obat | 24 |
| 1. Tingkat Kepuasan Konsumen pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Brebes | 24 |
| 2. Pelayanan Pemberian Informasi Obat pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Brebes..... | 30 |
| D. Uji Hipotesis Aspek- Aspek-aspek Kepuasan Konsumen Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien | 31 |
| E. Uji Hipotesis Pengaruh Pelayanan Pemberian Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Brebes | 32 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 34 |
| A. Kesimpulan..... | 34 |
| B. Saran | 34 |
| DAFTAR PUSTAKA | 35 |
| LAMPIRAN..... | 38 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pasien..... | 19 |
| Tabel 2. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Variabel Pelayanan Pemberian Informasi Obat..... | 20 |
| Tabel 3. Hasil uji reliabilitas kepuasan pasien dan pelayanan pemberian informasi obat..... | 20 |
| Tabel 4. Data Karakteristik Pasien Rawat Jalan di RSUD Brebes | 21 |
| Tabel 5. Hasil Perhitungan IPA tiap aspek Kepuasan Pasien di RSUD Brebes | 24 |
| Tabel 6. Pelayanan Pemberian Informasi Obat pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Brebes | 31 |
| Tabel 7. Uji parsial aspek-aspek kepuasan konsumen yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan | 32 |
| Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Analisis Korelasi dan Regresi Pengaruh Pelayanan Pemberian Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Brebes Tahun 2016..... | 32 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Diagram kartesius IPA | 17 |
| Gambar 2. Diagram Kartesius IPA Kepuasan dan Kepentingan Pasien di RSUD Brebes | 26 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|--------------|--|----|
| Lampiran 1. | Laporan Jumlah Pasien Rawat Jalan Perpoliklinik Tahun 2012 Januari – Desember | 39 |
| Lampiran 2. | Laporan Jumlah Pasien Rawat Jalan Perpoliklinik Tahun 2013 Januari – Desember | 40 |
| Lampiran 3. | Kuesioner..... | 41 |
| Lampiran 4. | Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen | 47 |
| Lampiran 5. | Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen | 48 |
| Lampiran 6. | Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen | 49 |
| Lampiran 7. | Uji Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Pemberian Informasi Obat | 51 |
| Lampiran 8. | Uji Parsial Aspek-aspek Kepuasan Konsumen | 53 |
| Lampiran 9. | Dokumentasi Kegiatan Penelitian | 55 |
| Lampiran 10. | Surat Penelitian..... | 56 |