

ABSTRAK

E-mail (E4A003012)

Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Padang Tahun 2006**140 halaman + 40 tabel**

Masalah utama yang dihadapi manajemen RSI Ibnu Sina Padang adalah masih belum tercapainya target pemasukan resep dari Unit Rawat Jalan ke Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Padang yaitu 80 %. Dimana 67 % dari kunjungan pasien di Unit Rawat Jalan adalah pasien baru, bisa diperkirakan daya beli obat ulangnya ke IFRS masih rendah. Sementara itu pemasukan dari Instalasi Farmasi memberi kontribusi sebesar 40 % bagi pendapatan rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu perlu diteliti tentang dimensi kualitas pelayanan farmasi yang dapat mempengaruhi dan memprediksi minat beli obat ulang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan farmasi terhadap minat beli obat ulang sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan farmasi.

Jenis penelitian ini adalah observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 100 orang pasien Unit Rawat Jalan yang berasal dari poliklinik umum, poliklinik spesialis dan gigi, yang baru pertama kali membeli obat di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Padang. Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan kuesioner. Data dianalisis secara univariat, bivariat, dan multivariat dengan menggunakan uji *Chi Square* pada tingkat kesalahan dan *Logistic Regression* dengan metode *Enter* pada tingkat kesalahan 5 %.

Hasil penelitian menunjukkan 7 dimensi kualitas pelayanan farmasi yang dijadikan sebagai variabel bebas semuanya berhubungan secara bermakna dengan minat beli obat ulang di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Padang adalah Penampilan (fisik) IFRS (*p value* = 0,0001), Kemudahan pelayanan (*p value* = 0,0001), Ketersediaan obat (*p value* = 0,0001), Kecepatan layanan petugas (*p value* = 0,0001), Kompetensi petugas (*p value* = 0,0001), Pemberian informasi obat (*p value* = 0,0001), dan Keramahan petugas (*p value* = 0,0001). Analisis multivariat memberikan hasil output bahwa variabel bebas yang memberi pengaruh yang sangat besar untuk memprediksi minat beli obat ulang, adalah penampilan (fisik) IFRS, kemudahan pelayanan, ketersediaan obat dan kecepatan layanan petugas. Penampilan (fisik) IFRS yang cukup baik dan kurang baik dapat memiliki besar resiko untuk tidak minat beli obat ulang sebesar 1,501 kali dan 1,832 kali. Kemudahan pelayanan yang cukup mudah dan kurang mudah dapat memiliki besar resiko untuk tidak minat ulang sebesar 1,400 kali dan 1,740 kali. Ketersediaan obat yang tidak lengkap akan dapat memiliki besar resiko untuk tidak minat beli obat ulang sebesar 11,175 kali dibandingkan kondisi obat lengkap. Kecepatan layanan petugas yang cukup cepat dan kurang cepat dapat memiliki besar resiko untuk tidak minat beli obat ulang sebesar 3,328 kali dan 5,328 kali dibandingkan kecepatan layanan petugas yang sangat cepat. Semoga ini dapat jadi masukan bagi manajemen RSI Ibnu Sina Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasiannya.

Kata kunci : Minat Beli Obat Ulang, Pelayanan Farmasi

Kepustakaan : 30 (1990 – 2004)