

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN FARMASI RAWAT JALAN TERHADAP MINAT BELI OBAT DI INSTALASI FARMASI RSI SULTAN AGUNG SEMARANG

ARIANI DWI FATMAWATI -- 25010110110048  
(2014 - Skripsi)

Masalah yang sedang dihadapi manajemen RSI Sultan Agung Semarang adalah masih belum tercapainya target pemasukan resep dari Unit Rawat Jalan ke Instalasi Farmasi RSI Sultan Agung Semarang yaitu 80%. Jumlah rata-rata resep masuk dalam 3 tahun dari tahun 2010/2013 sebesar 66% yang berarti minat beli obat ke IFRS masih rendah. Sementara itu Pemasukan dari Instalasi Farmasi memberikan kontribusi 50 % bagi pendapatan rumah sakit secara keseluruhan. Oleh karena itu perlu diteliti tentang dimensi kualitas pelayanan farmasi yang dapat mempengaruhi dan memprediksi minat beli obat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan farmasi yang diambil dari teori *tetra-class pharmacy service* terhadap minat beli obat 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 dan Poliklinik gigi, yang sudah pernah membeli obat di Instalasi Farmasi RSI Sultan Agung Semarang. Pengumpulan data dengan wawancara menggunakan kuesioner. Data di analisis secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan 8 dari 10 dimensi kualitas pelayanan farmasi berpengaruh terhadap minat beli obat di Instalasi Farmasi Sultan Agung Semarang adalah kemampuan petugas (0.000), keramahan petugas (0.002), ketersediaan obat (0.000), waktu tunggu (0.030), fasilitas ruangan (0.002), lokasi IFRS (0.020), kualitas obat (0.000), dan harga obat (0.000). Dimensi kualitas pelayanan farmasi yang memberi pengaruh sangat kuat untuk memprediksi minat beli obat di Instalasi Farmasi RSI Sultan Agung Semarang adalah ketersediaan obat (54.1%) dan fasilitas ruangan (53,4%). Penampilan IFRS dan ketersediaan obat dapat memiliki besar resiko untuk tidak minat beli obat. Berharap penelitian ini dapat jadi masukan bagi manajemen RSI Sultan Agung Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian terutama untuk kecepatan pelayanan yang perlu untuk ditingkatkan, penampilan fisik IFRS yang perlu untuk di design ulang serta ketersediaan obat yang harus berdasarkan formularium rumah sakit..

**Kata Kunci:** Kata kunci : Minat Beli Obat, Pelayanan Farmasi, Tetra-Class Pharmacy service