



## Artikel Penelitian

# Pengaruh Kualitas Pelayanan Kefarmasian terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUP Dr. M. Djamil Padang

Linda Eka Putri<sup>1</sup>, Dachriyanus<sup>2</sup>, Nilda Tri Putri<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. M. Djamil Padang, Sumatra Barat, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Pascasarjana Farmasi, Fakultas Farmasi, Universitas Andalas, Kampus Limau Manis, Padang 25163, Sumatra Barat, Indonesia

<sup>3</sup>Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Andalas, Kampus Limau Manis, Padang 25163, Sumatera Barat, Indonesia

### ARTICLE INFORMATION

Received: July 16, 17  
Revised: October 11, 18  
Available online: October, 30, 18

### KEYWORDS

Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, farmasi

### CORRESPONDENCE

Phone: +6208126611809  
E-mail: lindaekaputri@gmail.com

### A B S T R A C T

Pharmaceutical services at the hospital are an integral part of the hospital's service system. The quality of the pharmacy service affects the hospital's performance as a service company. Pharmacy Installation of Dr. M. Djamil Padang Hospital based on data from Public Relation and Public Complaint Installation of Dr. M. Djamil Padang Hospital get complaint report on pharmacy service as many as 28 complaint reports in 2015 and 42 complaint reports in 2016. A decrease in the quality of care is indicated by the decrease in the number of in-patients in the period of 2013-2015 reaching an average of 2.89%, while the level of complaints on the quality of in-patient pharmacy service remains high with 31 complaints by years. This study aims to analyze the effect of hospital pharmacy service quality on patient satisfaction at pharmacy depo Dr. M. Djamil Padang Hospital. The measurements of all constructs and research indicators used questionnaires distributed to 320 in-patients as respondents. Path analysis used with software application of SPSS 17 to analyze the data. The result concluded that service quality consisting of service speed, attitude and empathy of officer, drug availability, pharmacy depot location, and drug information simultaneously, influence on patient's satisfaction with a contribution of 74.10%. However, the partial attitude and empathy of the officers have no effect on the satisfaction of patients. While the provision of drug information is the most dominant factor of service quality in affecting patient satisfaction at pharmacy depo Dr. M. Djamil Padang Hospital.

### PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami banyak perubahan. Pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasarkan pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit, baik rumah sakit pemerintah maupun rumah sakit swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya [1].

Peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan konsumen atau pasien menjadi salah satu strategi penting yang tidak dapat diabaikan oleh para penentu kebijakan di rumah sakit. Peningkatan mutu dalam pelayanan kesehatan selain berorientasi kepada proses pelayanan yang bermutu, juga pada hasil mutu pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginan konsumen atau pasien, dengan tetap mengacu pada kode etik profesi [2]. Rumah Sakit

Umum Pusat (RSUP) Dr. M. Djamil Padang merupakan rumah sakit rujukan nasional, milik Kementerian Kesehatan yang sudah terakreditasi paripurna oleh Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS). RSUP Dr. M. Djamil juga sudah menjadi rumah sakit Tipe A sejak Agustus 2016.

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit, merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan rumah sakit yang utuh dan berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Pelayanan kefarmasian di rumah sakit meliputi 2 kegiatan, yaitu: (1) kegiatan bersifat manajerial, berupa pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan, dan bahan medis habis pakai; (2) kegiatan pelayanan farmasi klinik. Kegiatan tersebut harus didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan peralatan [3].

Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil dikepalai oleh seorang Kepala Instalasi Farmasi yang dibantu oleh 14 orang tenaga apoteker, 84 orang tenaga teknis kefarmasian (TTK) dan 11 orang tenaga administrasi/pekerja. Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil berupaya untuk dapat memberikan pelayanan terbaik bagi

pasien di rumah sakit dengan memberikan pelayanan depo farmasi 24 jam kepada pasien rawat inap. Namun, ada juga pasien maupun keluarga pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Studi pendahuluan dilakukan dengan mengambil data dari Instalasi Humas dan Pengaduan Masyarakat RSUP Dr. M. Djamil mengenai pengaduan terhadap pelayanan farmasi. Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa terdapat 28 laporan pengaduan terhadap pelayanan farmasi pada tahun 2015 dan terjadi peningkatan dengan 42 laporan pengaduan (61,90% pelayanan di rawat inap dan 38,10% pelayanan di rawat jalan). Hal tersebut memberikan indikasi bahwa pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Farmasi RSUP Dr. M. Djamil belum sesuai dengan harapan, keinginan, dan tuntutan dari masyarakat sebagai konsumen. Kondisi ini membuktikan adanya ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan farmasi rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil. Oleh sebab itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi dan menganalisis persepsi pasien tentang mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil, sehingga dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan farmasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis harapan dan kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan farmasi di RSUP Dr. M. Djamil dengan cara: (1) mengidentifikasi persepsi pasien tentang mutu pelayanan farmasi rawat inap; (2) menganalisis hubungan masing-masing persepsi pasien tentang mutu pelayanan farmasi; (3) menganalisis pengaruh secara bersama-sama antara persepsi mutu pelayanan farmasi.

## DIMENSI KUALITAS PELAYANAN FARMASI

Dimensi kualitas pelayanan instalasi farmasi yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan pada studi komprehensif terhadap penelitian-penelitian sebelumnya yang terkait dengan pelayanan farmasi di rumah sakit, antara lain:

1. Khudair dan Raza [4] mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan farmasi di Rumah Sakit Umum Qatar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode eksplanatori analisis dan *structural equation model* untuk meneliti hubungan kausalitas antara 5 dimensi mutu terhadap kepuasan pasien. Dimensi mutu pelayanan yang diukur yaitu kecepatan pelayanan, sikap petugas farmasi, ketersediaan obat, lokasi dan konseling obat dengan 22 pertanyaan. Hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, sikap petugas farmasi, konseling obat dan lokasi, sedangkan ketersediaan obat tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
2. Sa'adah, et al. [5] meneliti pengaruh mutu pelayanan farmasi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat jalan dengan cara bayar tunai di RSUD Gambiran. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif observasional dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Dimensi mutu pelayanan yang diukur adalah lokasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi obat, ketersediaan obat, harga obat dan fasilitas dengan 21 indikator.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan farmasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien sebesar 0,881. Pelayanan farmasi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien, dan kepuasan berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dengan nilai koefisien sebesar 0,814. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa mutu pelayanan farmasi mempengaruhi loyalitas pasien secara tidak langsung melalui kepuasan.

3. Megawati, et al. [6] meneliti hubungan dimensi mutu pelayanan farmasi rawat jalan dengan kepuasan pasien di RS Baptis Batu. Desain penelitian adalah penelitian deskriptif analitik observasional dengan pendekatan studi potong lintang. Uji variabilitas dan reliabilitas dengan *Cronbach Alpha* dan test *non-additivity Tuckey*. Uji distribusi normalitas dengan uji *One-sample chi square*. Analisis korelasi menggunakan *Sperman rho* sedangkan perbedaan korelasi antara dua kelompok menggunakan analisis *Two Way ANOVA*. Dimensi mutu pelayanan yang diukur adalah sikap petugas, pemberian informasi obat, ketersediaan obat, fasilitas, lokasi, waktu tunggu pelayanan obat dan harga obat dengan 17 pertanyaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketujuh dimensi mutu pelayanan farmasi rawat jalan terbukti dapat dipakai untuk mengukur kepuasan pasien *un-insured* maupun BPJS-K. Namun, jika melihat komponen dimensinya, ternyata ditemukan perbedaan pada dimensi pemberian informasi obat dan waktu tunggu pelayanan obat, dimana kelompok yang *un-insured* lebih tinggi skornya daripada kelompok yang terasuransi BPJS-K. Tingkat kepuasan responden terhadap masing-masing dimensi mutu pelayanan farmasi rawat jalan tidak sama antara kedua kelompok responden. Terlihat bahwa dimensi kepuasan terhadap fasilitas ruang tunggu dan dimensi kepuasan terhadap kecepatan waktu tunggu pelayanan obat pada kelompok *un-insured*, lebih tinggi dibandingkan kelompok yang terasuransi BPJS-K.

4. Ifmaily [7] meneliti pengaruh persepsi layanan farmasi pasien unit rawat jalan terhadap minat beli obat ulang di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina-YARSI Padang. Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara persepsi pasien tentang penampilan Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) ( $p\text{-value}=0,0001$ ), kemudahan pelayanan ( $p\text{-value}=0,0001$ ), ketersediaan obat ( $p\text{-value}=0,0001$ ), kecepatan layanan petugas IFRS ( $p\text{-value}=0,0001$ ), kompetensi petugas ( $p\text{-value}=0,0001$ ), pemberian informasi obat ( $p\text{-value}=0,0001$ ), keramahan petugas ( $p\text{-value}=0,0001$ ), dengan minat beli obat ulang di IFRS Ibnu Sina Padang. Hubungan tersebut masing-masing memiliki keeratan hubungan yang cukup kuat dengan nilai koefisien kontingensi (C) yaitu 0,452-0,696.

Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa diantara dimensi kualitas pelayanan farmasi yang memberi pengaruh secara bersama-sama dan memprediksi minat beli obat ulang di IFRS Ibnu Sina Padang adalah penampilan IFRS, kemudahan pelayanan, ketersediaan obat dan kecepatan layanan petugas. Tabel 1 menyajikan rangkuman dimensi dan indikator kualitas pelayanan farmasi di rumah sakit

berdasarkan penelitian sebelumnya.

Tabel 1. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Farmasi di Rumah sakit

Dimensi mutu pelayanan	Indikator
Kecepatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerima obat dalam waktu yang wajar</li> <li>2. Lama waktu tunggu sesuai dengan jumlah obat yang diresepkan.</li> </ol>
Sikap dan empati petugas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas membantu dalam mendapatkan obat</li> <li>2. Petugas membantu dalam memecahkan masalah pengobatan</li> <li>3. Petugas bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan pasien</li> <li>4. Petugas memahami masalah medis pasien</li> <li>5. Petugas memperlakukan pasien/keluarga pasien dengan hormat</li> </ol>
Ketersediaan obat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jumlah obat mencukupi</li> <li>2. Obat dan alkes yang diresepkan tersedia di depo farmasi</li> <li>3. Nama obat sudah jelas dan mudah dibaca</li> <li>4. Aturan pakai yang tertera pada etiket jelas</li> <li>5. Kondisi fisik dan kualitas obat baik</li> </ol>
Lokasi depo farmasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokasi depo farmasi mudah ditemukan</li> <li>2. Ruang tunggu depo farmasi nyaman</li> <li>3. Ruang tunggu depo farmasi bersih</li> <li>4. Jam buka depo farmasi sesuai dengan kebutuhan pasien/ keluarga pasien rawat inap</li> </ol>
Pemberian informasi obat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas menjelaskan indikasi obat</li> <li>2. Petugas menjelaskan cara pemakaian obat yang benar</li> <li>3. Petugas menjelaskan efek samping obat yang mungkin terjadi</li> <li>4. Petugas menjelaskan cara menyimpan obat</li> <li>5. Petugas memberikan cukup waktu</li> <li>6. Tersedia ruangan khusus untuk memberikan informasi obat</li> </ol>

## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *descriptive survey* yang dibangun berdasarkan penelitian deskriptif dan *explanatory survey* yang dibangun berdasarkan penelitian verifikatif. Mengacu pada tujuan penelitian, maka sifat penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif dengan asumsi bahwa metode ini paling relevan dalam menganalisis peristiwa-peristiwa yang terjadi dengan cara mengukur indikator-indikator variabel

penelitian melalui parameter dan teknik pengukuran statistic. Oleh sebab itu, metode penelitian yang digunakan adalah metode *descriptive survey* dan *explanatory survey*.

Tipe investigasi bersifat kausalitas, karena akan diuji hubungan sebab akibat antara variabel bebas dan variabel terikat. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Penelitian ini bersifat *cross sectional* karena pengambilan data dilakukan secara langsung, artinya informasi dari sebagian populasi yang menjadi sampel dari penelitian ini diambil secara langsung pada satu waktu.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- H1: Terdapat pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil.
- H2: Terdapat pengaruh sikap dan empati petugas terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil.
- H3: Terdapat pengaruh ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil.
- H4: Terdapat pengaruh lokasi depo farmasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil.
- H5: Terdapat pengaruh pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil.
- H6: Terdapat pengaruh kecepatan pelayanan, sikap petugas, ketersediaan obat, lokasi depo farmasi dan pemberian informasi obat secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUP Dr. M. Djamil.

Tabel 2 menunjukkan variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya. Sampel penelitian ini adalah bagian dari populasi yang ditentukan dengan menggunakan kriteria inklusi, yaitu: (1) Pasien dan/atau keluarga pasien depo farmasi rawat inap yang memiliki kemampuan baca tulis, sehingga mampu mengisi kuesioner; (2) Pasien sudah lebih dari tiga hari mendapatkan pelayanan dari depo farmasi rawat inap; (3) Pasien yang sedang dirawat inap pada bulan Mei 2017; (4) Berusia 17 tahun ke atas; (5) Bersedia mengisi kuesioner dan diwawancarai; (6) Hanya mengisi satu kali/satu kuesioner. Sampel dengan kriteria eksklusi yaitu: (1) Pasien berasal dari pegawai RS maupun keluarganya; (2) Pasien dirawat di ruang rawat intensif.

Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pasien rawat inap per bulan yang mendapat pelayanan farmasi di depo farmasi rawat inap RSUP Dr. M. Djamil, yang memenuhi kriteria inklusi. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 1440 orang. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{(1+N.e^2)} \quad (1)$$

Penentuan jumlah sampel dengan menggunakan persamaan tersebut menghasilkan 320 sampel penelitian, berdasarkan populasi dari rata-rata pasien rawat inap per bulan yang mendapat pelayanan farmasi di depo farmasi rawat inap RSUP Dr. M. Djamil. *Path analysis* digunakan untuk meneliti pengaruh antara variabel penelitian terhadap kepuasan pasien, karena untuk 1 variabel bebas dan 1 variabel terikat akan memberikan 1 jalur pengaruh. Keterkaitan antar variabel dalam analisis jalur dapat

dilihat pada Gambar 1. Variabel yang dianalisis dalam penelitian ini adalah variabel independen yaitu mutu pelayanan ( $x_1$ ,  $x_2$ ,  $x_3$ ,  $x_4$  dan  $x_5$ ) sedangkan variabel dependen adalah kepuasan pasien

(y). Penelitian ini menentukan seberapa besar pengaruh variabel mutu pelayanan ( $x_1$ ,  $x_2$ ,  $x_3$ ,  $x_4$ , dan  $x_5$ ) terhadap kepuasan pasien (y).

Tabel 2. Operasional Penelitian

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Sumber
Kecepatan pelayanan ( $x_1$ )	Kemampuan petugas farmasi untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	1. Menerima obat dalam waktu yang wajar 2. Lama waktu tunggu sesuai dengan jumlah obat yang diresepkan	Item 1-2 [4, 5]
Sikap dan Empati Petugas ( $x_2$ )	Merupakan pelayanan yang dilakukan petugas bersifat individual yang diberikan kepada pasien dengan memberikan perhatian yang khusus	1. Petugas membantu dalam mendapatkan obat 2. Petugas membantu dalam memecahkan masalah pengobatan 3. Petugas bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan pasien 4. Petugas memahami masalah medis pasien 5. Petugas memperlakukan pasien/keluarga pasien dengan hormat	Item 1-5 [4]
Ketersediaan obat ( $x_3$ )	Merupakan kemampuan petugas farmasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat	1. Jumlah obat mencukupi 2. Obat dan alkes yang diresepkan tersedia di depo farmasi 3. Nama obat sudah jelas dan mudah dibaca 4. Aturan pakai yang tertera pada etiket jelas 5. Kondisi fisik dan kualitas obat baik	Item 1-5 [4, 5]
Lokasi depo farmasi ( $x_4$ )	Merupakan penampilan dan nilai dari fasilitas fisik dari depo farmasi	1. Lokasi depo farmasi mudah ditemukan 2. Ruang tunggu depo farmasi nyaman 3. Ruang tunggu depo farmasi bersih 4. Jam buka depo farmasi sesuai dengan kebutuhan pasien/keluarga pasien rawat inap	Item 1-4 [4]
Pemberian informasi obat ( $x_5$ )	Merupakan kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas untuk menimbulkan rasa percaya dan rasa aman, meliputi keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan.	1. Petugas menjelaskan indikasi obat 2. Petugas menjelaskan cara pemakaian obat yang benar 3. Petugas menjelaskan efek samping obat yang mungkin terjadi 4. Petugas menjelaskan cara menyimpan obat 5. Petugas memberikan cukup waktu 6. Tersedia ruangan khusus untuk memberikan informasi obat	Item 1-6 [4, 5]
Kepuasan Pasien (y)	Tingkat perasaan yang diterima setelah membandingkan pelayanan yang diterima/dirasakan dengan harapan yang diinginkan terhadap pelayanan yang diterima	1. Kepuasan atas kecepatan pelayanan 2. Kepuasan atas sikap petugas 3. Kepuasan atas ketersediaan obat 4. Kepuasan atas lokasi depo farmasi 5. Kepuasan atas pemberian informasi obat 6. Kepuasan atas seluruh pelayanan farmasi rawat inap RSUP Dr. M. Djamil	Item 1-5 [6]; Item 6 [4]

Keterangan: Semua item menggunakan skala likert (1-5)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

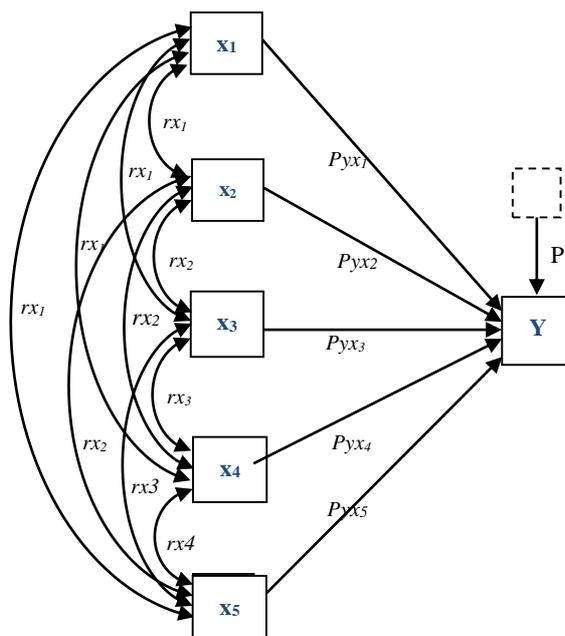
### Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah: (1) Usia: didominasi oleh pasien yang berusia antara 31 s/d 60 tahun; (2) Jenis kelamin: hampir sebanding jumlah pasien laki-laki (51,9%) dan perempuan (48,1%) yang dirawat inap; (3) Pendidikan: didominasi oleh pasien dgn pendidikan smu/ sederajat (39,4%) dan pendidikan sd/smp (28,8%); (4) Pekerjaan: pasien dgn status pekerjaan lain-lain (ibu rumah tangga, pensiunan) sebanyak 38,4%, berarti pasien dengan status

tersebut memiliki tingkat kesehatan yg cenderung lebih rendah; (5) Lama dirawat: sebagian besar pasien dirawat inap .

### Hasil Analisis Deskriptif Variabel

Tabel 3 menampilkan hasil analisis deskriptif dari variabel yang digunakan dalam penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa: (1) Kecepatan pelayanan depo farmasi sudah tinggi; (2) Sikap dan empati petugas depo farmasi sudah tinggi; (3) Ketersediaan obat depo farmasi sudah tinggi; (4) Lokasi depo farmasi sudah baik; (5) Pemberian informasi obat sudah baik; (6) Kepuasan pasien sudah tinggi.



Gambar 1. Struktur Antara Mutu Pelayanan (x) dengan Kepuasan (y)

Tabel 3. Hasil Analisis Deskriptif Variabel

Variabel	Skor Interval	Skor Hitung	Kesimpulan Statistik
Kecepatan Pelayanan	2178 - 2688	2450	Tinggi
Sikap dan Empati Petugas	5440 - 6720	6331	Tinggi
Ketersediaan Obat	540 - 6720	6325	Tinggi
Pemberian Depo Farmasi	4352- 5376	4869	Baik
Pemberian Informasi Obat	6528 - 8064	7167	Baik
Kepuasan Pasien	6528 - 8064	7132	Tinggi

Kecepatan pelayanan depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang merupakan kemampuan petugas depo farmasi untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Kecepatan Pelayanan Depo Farmasi RSUP Dr.M. Djamil Padang mencakup tingkat pasien dalam menerima obat dalam waktu yang wajar dan lama waktu tunggu sesuai dengan jumlah obat yang diresepkan. Indikator kecepatan pelayanan depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang yang paling tinggi skornya adalah pada tingkat pasien dalam menerima obat dalam waktu yang wajar. Sedangkan unsur kecepatan pelayanan depo farmasi yang paling rendah skor nya adalah lamanya waktu tunggu sesuai dengan jumlah obat yang diresepkan.

Data pada Tabel 3 menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang sudah tinggi. Hal ini disebabkan karena pada umumnya pasien/keluarga pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil Padang merasa bahwa kecepatan pelayanan yang dilakukan petugas depo farmasi di rawat inap sudah tinggi terutama kecepatan pelayanan pasien menerima obat dalam waktu yang wajar.

Sikap dan empati petugas depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang merupakan pelayanan yang dilakukan petugas yang bersifat individual, yang diberikan kepada pasien secara khusus. Sikap dan empati petugas mencakup bantuan petugas dalam mendapatkan obat untuk pasien, bantuan dalam memecahkan masalah pengobatan, petugas bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan pasien, petugas memahami masalah medis pasien, dan petugas memperlakukan pasien/keluarga pasien dengan hormat.

Indikator sikap dan empati petugas depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang yang paling tinggi skornya adalah petugas memperlakukan pasien/keluarga pasien dengan hormat. Sedangkan, unsur sikap dan empati petugas depo farmasi yang paling rendah skornya adalah petugas membantu dalam memecahkan masalah pengobatan. Adapun beberapa unsur yang memiliki skor di atas rata-rata selain petugas memperlakukan pasien/keluarga pasien dengan hormat adalah petugas membantu dalam mendapatkan obat dan petugas bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan pasien/keluarga pasien. Hal ini menunjukkan bahwa para petugas depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang telah memiliki sikap dan empati yang tinggi dalam hal memperlakukan pasien/keluarga pasien dengan hormat, membantu dalam mendapatkan obat, dan dalam kesediaan bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan pasien/keluarga pasien. Namun demikian masih terdapat unsur sikap dan empati petugas yang masih diperlukan peningkatan seperti dalam hal membantu dalam memecahkan masalah pengobatan dan dalam memahami masalah medis pasien.

Ketersediaan obat depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang merupakan kemampuan petugas farmasi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Ketersediaan obat depo farmasi mencakup tingkat jumlah obat yang tersedia di depo farmasi selalu mencukupi, obat dan alat kesehatan yang diresepkan tersedia di depo farmasi, nama

obat sudah jelas dan mudah dibaca, aturan pakai yang tertera pada etiket jelas, dan kondisi fisik dan kualitas obat baik.

Indikator ketersediaan obat depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang yang paling tinggi skornya adalah pada tingkat kondisi fisik dan kualitas obat baik. Sedangkan, unsur ketersediaan obat depo farmasi yang paling rendah skornya adalah jumlah obat yang tersedia di depo farmasi selalu mencukupi. Adapun beberapa unsur yang memiliki skor di atas rata-rata selain tingkat kondisi fisik dan kualitas obat baik adalah aturan pakai obat yang tertera pada etiket jelas. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan obat yang dimiliki depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang telah tinggi, terutama dalam hal tingkat kondisi fisik dan kualitas obat serta jelasnya aturan pakai yang tertera pada etiket. Namun demikian, masih terdapat unsur ketersediaan obat di depo farmasi yang masih perlu mendapatkan perhatian dari RSUP seperti dalam hal jumlah obat yang tersedia di depo farmasi yang masih belum mencukupi, obat dan alat kesehatan yang diresepkan belum sepenuhnya tersedia di depo farmasi, dan nama obat yang belum cukup jelas untuk dibaca.

Lokasi depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang merupakan penampilan dan nilai dari fasilitas fisik dari depo farmasi. Lokasi depo farmasi mencakup tingkat lokasi depo farmasi mudah ditemukan, ruang tunggu depo farmasi nyaman, ruang tunggu depo farmasi bersih, dan jam buka depo farmasi sesuai dengan kebutuhan pasien/ keluarga pasien rawat inap. Indikator lokasi depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang yang paling tinggi skornya adalah pada tingkat ruangan depo farmasi bersih. Sedangkan, unsur lokasi depo farmasi yang paling rendah skornya adalah tingkat ruang tunggu depo farmasi nyaman.

Adapun beberapa unsur yang memiliki skor di atas rata-rata selain tingkat ruangan depo farmasi bersih adalah lokasi depo farmasi mudah ditemukan dan jam buka depo farmasi yang sesuai dengan kebutuhan pasien/keluarga pasien rawat inap. Hal ini menunjukkan bahwa lokasi depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang telah baik terutama dalam hal tingkat ruangan depo farmasi yang bersih, lokasi depo farmasi yang mudah ditemukan, dan jam buka depo farmasi yang sesuai dengan kebutuhan pasien/keluarga pasien rawat inap. Namun demikian, masih terdapat unsur lokasi depo farmasi yang masih harus mendapatkan perhatian dari RSUP adalah pada ruang tunggu depo farmasi yang masih dirasakan tidak nyaman.

Pemberian informasi obat di depo farmasi merupakan kompetensi, kesopanan, dan kemampuan petugas untuk menimbulkan rasa percaya dan rasa aman, meliputi keterampilan dan pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan. Pemberian informasi obat di depo farmasi mencakup tingkat petugas menjelaskan indikasi obat, petugas menjelaskan cara pemakaian obat yang benar, petugas menjelaskan efek samping obat yang mungkin terjadi, petugas menjelaskan cara menyimpan obat, petugas memberikan cukup waktu, ketersediaan ruangan khusus untuk memberikan informasi obat.

Indikator pemberian informasi obat di depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang yang paling tinggi skornya adalah pada tingkat petugas dalam menjelaskan cara pemakaian obat yang benar. Sedangkan unsur pemberian informasi obat di depo farmasi yang paling rendah skornya adalah tingkat ketersediaan ruangan

khusus untuk memberikan informasi obat. Adapun beberapa unsur yang memiliki skor di atas rata-rata selain tingkat petugas dalam menjelaskan cara pemakaian obat yang benar adalah petugas menjelaskan indikasi obat dan petugas memberikan cukup waktu. Hal ini menunjukkan bahwa Pemberian Informasi Obat di depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang telah baik terutama dalam hal tingkat petugas dalam menjelaskan cara pemakaian obat yang benar, petugas menjelaskan indikasi obat, dan petugas memberikan cukup waktu. Namun demikian, masih terdapat unsur pemberian informasi obat di depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang yang masih harus mendapatkan perhatian adalah pada tingkat petugas menjelaskan efek samping obat yang mungkin terjadi, dalam menjelaskan cara menyimpan obat, dan tingkat ketersediaan ruangan khusus untuk memberikan informasi obat

Kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang merupakan tingkat perasaan yang diterima setelah membandingkan pelayanan yang diterima/dirasakan dengan harapan yang diinginkan terhadap pelayanan yang diterima. Kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi mencakup tingkat kepuasan atas kecepatan pelayanan, kepuasan atas sikap petugas, kepuasan atas ketersediaan obat, kepuasan atas lokasi depo farmasi, kepuasan atas pemberian informasi obat, dan kepuasan atas seluruh pelayanan farmasi rawat inap RSUP Dr. M. Djamil.

Indikator kepuasan pasien pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang yang paling tinggi skornya adalah pada pasien telah merasa puas atas ketersediaan obat di depo farmasi. Sedangkan unsur kepuasan pasien pada depo farmasi yang paling rendah skornya adalah tingkat pasien telah merasa puas atas pemberian informasi obat yang diberikan petugas. Adapun beberapa unsur yang memiliki skor di atas rata-rata selain tingkat pasien telah merasa puas atas ketersediaan obat di depo farmasi adalah pasien telah merasa puas atas kecepatan pelayanan yang diberikan dan pasien telah merasa puas atas sikap dan empati petugas depo farmasi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang telah tinggi terutama dalam hal tingkat kepuasan pasien atas ketersediaan obat di depo farmasi, kepuasan pasien atas kecepatan pelayanan yang diberikan, dan kepuasan pasien atas sikap dan empati petugas depo farmasi. Namun demikian, masih terdapat unsur kepuasan pasien pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang yang masih harus mendapatkan perhatian dari RSUP adalah pada kepuasan pasien atas lokasi depo farmasi, kepuasan pasien atas pemberian informasi obat yang diberikan petugas, dan tingkat kepuasan pasien atas seluruh pelayanan yang diberikan depo farmasi rawat inap RSUP Dr. M. Djamil Padang.

### ***Pengujian Hipotesis***

Untuk mengungkap pengaruh sebuah variabel atau seperangkat variabel terhadap variabel lain, digunakan Analisis Jalur (*Path Analysis*). Pada analisis jalur ini, besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, baik langsung maupun tidak langsung dapat diketahui. Sebelum mengambil keputusan mengenai besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya tersebut, terlebih dahulu dilakukan pengujian hipotesis, baik pengujian secara simultan ataupun secara parsial.

**Hipotesis (Simultan)**

Hasil pengujian hipotesis (simultan) menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan, sikap dan empati petugas, ketersediaan obat, lokasi depo farmasi dan pemberian informasi obat secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUP Dr. M. Djamil, karena  $F_{hitung} (179,282) \geq F_{tabel} (2,243)$ .

**Hipotesis (Parsial)**

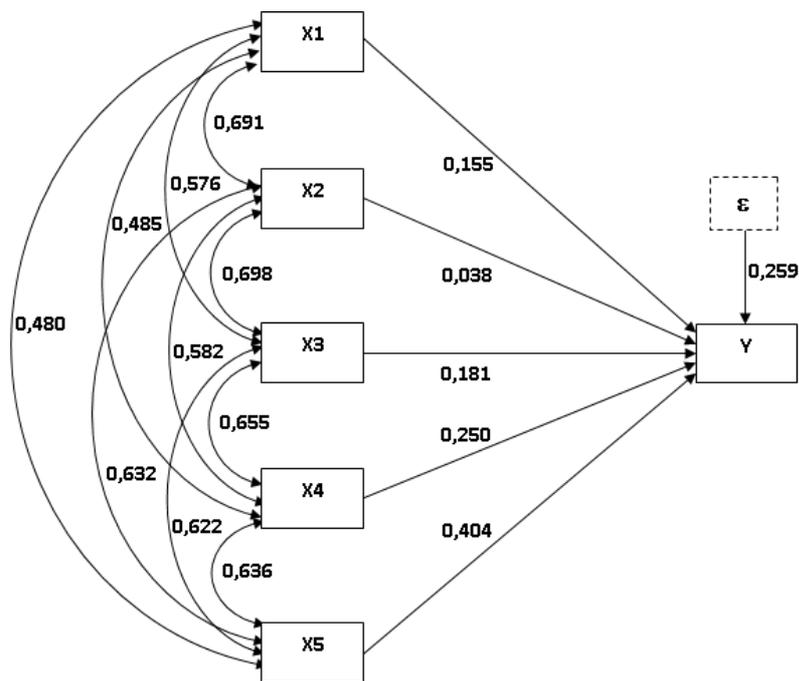
Tabel 4 menampilkan hasil pengujian hipotesis parsial. Hasil ini menunjukkan bahwa: (1) Kecepatan pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien ( $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ); (2) Sikap dan empati petugas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien ( $t_{hitung} < t_{tabel}$ ); (3) Ketersediaan obat berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien ( $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ); (4) Lokasi depo farmasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien ( $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ); (5) Pemberian informasi obat berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien ( $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ ).

**Model Hasil Penelitian**

Gambar 2 menunjukkan model struktur antara mutu pelayanan (x) dan kepuasan (y). Variabel yang terlibat antara lain: nilai koefisien jalur model pengaruh kecepatan pelayanan ( $x_1$ ); sikap dan empati petugas ( $x_2$ ); ketersediaan obat ( $x_3$ ); lokasi depo farmasi ( $x_4$ ); pemberian informasi obat ( $x_5$ ); dan kepuasan pasien (y).

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis Parsial

Hipotesis	Koefisien Jalur	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	Kesimpulan Statistik
Kecepatan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien ( $H_1$ )	0,155	3,825	1,967	$H_0$ ditolak $H_1$ diterima
Sikap dan empati petugas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien ( $H_2$ )	0,038	0,784	1,967	$H_0$ ditolak $H_2$ diterima
Ketersediaan obat berpengaruh terhadap kepuasan pasien ( $H_3$ )	0,181	3,981	1,976	$H_0$ ditolak $H_3$ diterima
Lokasi depo farmasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien ( $H_4$ )	0,250	5,999	1,976	$H_0$ ditolak $H_4$ diterima
Pemberian informasi obat berpengaruh terhadap kepuasan pasien ( $H_5$ )	0,404	9,699	1,976	$H_0$ ditolak $H_5$ diterima



Gambar 2. Hasil Struktur antara Mutu Pelayanan (x) dan Kepuasan (y)

Keterangan Gambar 2:

- $r_{x_1x_2} = 0,691$ ;  $r_{x_1x_3} = 0,576$ ; ....., dst.
- $P_{yx_1} = 0,155$
- $P_{yx_2} = 0,038$
- $P_{yx_3} = 0,181$
- $P_{yx_4} = 0,250$
- $P_{yx_5} = 0,404$
- $R^2_{yx_1x_2x_3x_4x_5} = 0,741$
- $p_{ye} = 0,259$ .

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang. Adapun besar pengaruhnya adalah sebesar 0,155 atau dengan kontribusi sebesar 2,40% dengan arah yang positif dimana semakin tinggi kecepatan pelayanan yang dilakukan depo farmasi, maka, akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Imran Fahmi Khudair and Syed Asif Raza [4] pada layanan farmasi di Rumah Sakit Umum Hamad Qatar, yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Evi Sa'adah *et al.* [5] dengan temuannya menyatakan bahwa mutu pelayanan farmasi yang diukur dengan kecepatan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Hasil penelitian mengenai sikap dan empati petugas menemukan bahwa sikap dan empati petugas berpengaruh tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang. Adapun besar pengaruhnya adalah sebesar 0,038 atau dengan kontribusi sebesar 0,14% dengan arah yang positif dimana meskipun semakin tinggi sikap dan empati petugas yang dimiliki petugas depo farmasi, namun tidak akan mampu meningkatkan kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Imran Fahmi Khudair and Syed Asif Raza [4] pada layanan farmasi di Rumah Sakit Umum Hamad Qatar, yang menyatakan bahwa sikap petugas berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Demikian juga hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Evi Sa'adah *et al.*, dengan temuannya yang menyatakan bahwa mutu pelayanan farmasi yang diukur dengan sikap petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa ketersediaan obat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang. Adapun besar pengaruhnya adalah sebesar 0,181 atau dengan kontribusi sebesar 3,28% dengan arah yang positif dimana semakin tinggi ketersediaan obat yang dimiliki depo farmasi maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang. Faktor lokasi depo farmasi juga ditemukan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang. Adapun besar pengaruhnya adalah sebesar 0,250 atau dengan kontribusi sebesar 6,25% dengan arah yang positif dimana semakin baik lokasi depo farmasi yang dimiliki RSUP Dr. M. Djamil Padang maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang.

Selanjutnya, faktor pemberian informasi obat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang. Adapun besar pengaruhnya adalah sebesar 0,404 atau dengan kontribusi sebesar 16,32% dengan arah yang positif dimana semakin baik pemberian informasi obat yang dilakukan depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang.

Secara umum, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan, sikap dan empati petugas, ketersediaan obat, lokasi depo farmasi, dan pemberian informasi obat secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang. Adapun besar kontribusi pengaruh kecepatan pelayanan, sikap dan empati petugas, ketersediaan obat, lokasi depo farmasi, dan pemberian informasi obat secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang adalah sebesar 74,10% dengan arah yang positif. Semakin baik dan tinggi kecepatan pelayanan, sikap dan empati petugas, ketersediaan obat, lokasi depo farmasi, dan pemberian informasi obat yang dilakukan depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang, maka akan semakin mampu meningkatkan kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi. Hal ini menunjukkan bahwa para petugas depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang apabila memiliki kecepatan pelayanan yang tinggi, yang ditunjang oleh sikap dan empati petugas yang tinggi, serta memiliki ketersediaan obat dan lokasi depo farmasi yang baik, dan memiliki petugas dengan kemampuan dalam pemberian informasi obat yang tinggi dalam menjalankan pelayanan, maka kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa mutu pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan [4-10].

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan dan positif oleh faktor kecepatan pelayanan, ketersediaan obat, lokasi depo farmasi, dan pemberian informasi obat. Faktor sikap dan empati petugas berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga meskipun semakin tinggi sikap dan empati petugas depo farmasi, tidak akan mengakibatkan tingginya kepuasan pasien rawat inap. Selain itu, kecepatan pelayanan, sikap dan empati petugas, ketersediaan obat, lokasi depo farmasi, dan pemberian informasi obat secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil, namun, secara parsial, pemberian informasi obat adalah faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil.

Saran yang dapat diberikan kepada manajemen RSUP Dr. M. Djamil Padang adalah:

- Kecepatan pelayanan dapat ditingkatkan dengan cara:
  - Lebih memperhatikan faktor lamanya waktu tunggu pasien/keluarga pasien dalam menerima obat sesuai dengan jumlah obat yang diresepkan.
  - Menetapkan standar waktu tunggu pelayanan obat di rawat inap.
- Sikap dan empati petugas ditingkatkan dengan cara:
  - Lebih membantu dalam memecahkan masalah pengobatan dan memahami masalah medis pasien.
  - Menambah pengetahuan dan kompetensi petugas tentang berbagai penyakit serta metoda pengobatannya melalui pelatihan, seminar maupun workshop.
- Ketersediaan obat lebih baik dengan cara:

- Meningkatkan jumlah obat yang tersedia di depo farmasi yang masih belum mencukupi, melengkapi obat dan alat kesehatan yang diresepkan belum sepenuhnya tersedia di depo farmasi, dan memperbaiki nama obat yang belum cukup jelas untuk dibaca.
  - Memperbaiki sistem pengadaan, adanya formularium rumah sakit yang direvisi setiap tahun, komunikasi yang baik antara dokter penulis resep dengan bagian pelayanan farmasi apabila ada obat yang tidak tersedia untuk memberikan saran substitusi yang akan mengurangi tindakan penolakan resep akibat kekosongan obat.
  - Membuat agar nama obat pada etiket obat dapat jelas dan mudah dibaca disarankan untuk menggunakan etiket label secara elektronik.
4. Lokasi depo farmasi lebih baik, dengan cara:
    - Lebih memperhatikan dan meningkatkan kenyamanan ruang tunggu depo farmasi yang masih dirasakan tidak nyaman.
    - Menyediakan kursi tunggu yang cukup, AC, serta fasilitas lain yang dapat meningkatkan kenyamanan ruang tunggu depo farmasi.
  5. Pemberian informasi obat lebih baik, dengan cara:
    - Petugas menjelaskan efek samping obat yang mungkin terjadi, cara menyimpan obat, dan meningkatkan ketersediaan ruangan khusus untuk memberikan informasi obat.
    - Menyediakan ruangan konsultasi obat karena pemberian informasi obat dan konseling merupakan hak pasien (tertuang dalam Kepmenkes No.58/Menkes/SK/VIII/2014 tentang Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit).
    - Memberikan pelatihan/workshop farmasi klinik kepada semua petugas depo farmasi.
  6. Kepuasan pasien rawat inap ditingkatkan dengan cara:
    - Lebih memperhatikan dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap lokasi depo farmasi, pemberian informasi obat yang diberikan petugas, dan seluruh pelayanan yang diberikan depo farmasi rawat inap RSUP Dr.M.Djamil Padang.

Saran yang dapat diberikan pada penelitian selanjutnya adalah:

1. Masih adanya nilai  $\epsilon_1$  (faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pasien) pada hasil penelitian ini, mengindikasikan bahwa terdapat variabel-variabel lain yang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui hal-hal yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap pada depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang.
2. Untuk mengukur respon manajerial, sub variabel dan indikator pada penelitian selanjutnya dapat mengacu pada indikator-indikator lain sesuai dengan publikasi jurnal yang ada.
3. Terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap yaitu seperti fasilitas (*physical evident*) dan harga obat, maka diharapkan peneliti yang akan datang dapat meneliti variabel-variabel tersebut, sehingga kemungkinan hasil penelitian akan berbeda, lebih sempurna, dan komprehensif.
4. Penelitian ini dilakukan pada salah satu depo farmasi RSUP Dr. M. Djamil Padang pada pasien rawat inap, untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada depo farmasi rawat jalan, baik pada RSUP Dr. M. Djamil Padang maupun

RSUP lain, sehingga kemungkinan hasil temuan penelitian akan berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. F. Nova, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta," Universitas Sebelas Maret, 2010.
- [2] D. Wijono, *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan: Teori, Strategi dan Aplikasi*, 2nd ed. Surabaya: Airlangga University Press, 2011.
- [3] D. K. RI, "Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit No.58.," 2014.
- [4] I. F. Khudair and S. A. Raza, "Measuring patients' satisfaction with pharmaceutical services at a public hospital in Qatar.," *Int. J. Health Care Qual. Assur.*, vol. 26, no. 5, pp. 398-419, 2013, <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-03-2011-0025>.
- [5] E. Sa'adah, T. Hariyanto, and F. Rohman, "Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Cara Bayar Tunai," *J. Apl. Manaj.*, vol. 13, no. 1, pp. 65-76, 2015.
- [6] M. Megawati, T. Hariyanto, and A. T. Rachmi, "Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien di RS Baptis Batu: Peran Kepesertaan Asuransi," *J. Apl. Manaj.*, vol. 14, no. 1, pp. 147-160, 2016, <https://doi.org/10.18202/jam23026332.14.1.16>.
- [7] Ifmaily, "Analisis Pengaruh Persepsi Layanan Pasien Unit Rawat Jalan Terhadap Minat Beli Obat Ulang di Instalasi Farmasi RSI Ibnu Sina Padang Tahun 2006," Universitas Diponegoro, 2006.
- [8] F. Trisnaeni, "Hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien selama berkunjung di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya tahun 2014," *ProNers*, vol. 3, no. 1, 2015.
- [9] A. Darmawan, M. Mulyadi, F. Fauziah, "Evaluasi Kualitas Layanan terhadap Operator Telekomunikasi: Tinjauan Perspektif Pelanggan," *J. Optimasi Sist. Ind.*, vol. 16, no. 2, p. 106-111, 2017, <https://doi.org/10.25077/josi.v16.n2.p106-111.2017>.
- [10] A. Andriani, "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Diruangan Poli Umum Puskesmas Bukittinggi," *Jurnal Endurance*, vol. 2, no. 1, p.45-52, 2017, <https://doi.org/10.22216/jen.v2i1.461>.

## NOMENKLATUR

N	ukuran populasi
n	sampel
e	error yang ditolerir (5%)
x <sub>1</sub>	kecepatan pelayanan
x <sub>2</sub>	sikap dan empati petugas
x <sub>3</sub>	ketersediaan obat
x <sub>4</sub>	lokasi depo farmasi
x <sub>5</sub>	pemberian informasi obat
y	kepuasan pasien
$\epsilon$	faktor lain yang mempengaruhi y, selain x <sub>1</sub> , x <sub>2</sub> , x <sub>3</sub> , x <sub>4</sub> dan x <sub>5</sub>
rx <sub>1</sub> x <sub>2</sub>	korelasi antara variabel x <sub>1</sub> dan x <sub>2</sub>
rx <sub>1</sub> x <sub>3</sub>	korelasi antara variabel x <sub>1</sub> dan x <sub>3</sub>
rx <sub>1</sub> x <sub>4</sub>	korelasi antara variabel x <sub>1</sub> dan x <sub>4</sub>
rx <sub>1</sub> x <sub>5</sub>	korelasi antara variabel x <sub>1</sub> dan x <sub>5</sub>

$r_{x_2x_3}$	korelasi antara variabel $x_2$ dan $x_3$
$r_{x_2x_4}$	korelasi antara variabel $x_2$ dan $x_4$
$r_{x_2x_5}$	korelasi antara variabel $x_2$ dan $x_5$
$r_{x_3x_4}$	korelasi antara variabel $x_3$ dan $x_4$
$r_{x_3x_5}$	korelasi antara variabel $x_3$ dan $x_5$
$r_{x_4x_5}$	korelasi antara variabel $x_4$ dan $x_5$
$P_{yx_1}$	koefisien jalur pengaruh var. $x_1$ terhadap var. $y$
$P_{yx_2}$	koefisien jalur pengaruh var. $x_2$ terhadap var. $y$
$P_{yx_3}$	koefisien jalur pengaruh var. $x_3$ terhadap var. $y$
$P_{yx_4}$	koefisien jalur pengaruh var. $x_4$ terhadap var. $y$
$P_{yx_5}$	koefisien jalur pengaruh var. $x_5$ terhadap var. $y$
$P_{y\epsilon}$	koefisien jalur pengaruh var. $\epsilon$ (variabel lain yang tidak diteliti/diamati dalam penelitian ini) terhadap variabel $y$
$R^2$	koefisien determinasi
$p_{y\epsilon}$	Koefisien jalur variabel (lain) yang tidak diteliti