

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SUMEDANG TAHUN 2022

Vira Siti Akbari, Sidik Lingga Kusuma*, Aan Kunaedi, Indah Setyaningsih
School of Pharmacy Muhammadiyah Cirebon, Cideng Indah, 45133, Cirebon, Indonesia
Email: sidiklingga.stf37@gmail.com

Received:- ; Revised:- ; Accepted:- ; Available online:-

ABSTRACT

Patient satisfaction is the level of patient feelings that arise as a result of the performance of health services obtained after the patient compares with what is felt. Pharmaceutical services that started from drug oriented to patient-oriented with a philosophy of pharmaceutical care (pharmaceutical care), make pharmacists required to provide quality pharmaceutical services this will affect the satisfaction of services received by patients. The problems in the outpatient pharmacy installation at Sumedang Hospital include infrastructure, namely the waiting room is not spacious enough, the availability of drugs, and complaints related to waiting time for drugs. The purpose of this study was to determine the satisfaction of outpatients with the quality of pharmaceutical services and the influence between the quality of pharmaceutical services and satisfaction of outpatients at the pharmaceutical installation of Sumedang Hospital in 2022. Correlation quantitative research with cross-sectional research design. Data collection using questionnaires and interviews with samples taken from as many as 120 respondents with the purposive sampling technique. Assessment of patient satisfaction is measured based on service quality using the Servqual model method with a Likert scale. The statistical test used is the Spearman rank test. The results showed that the quality of pharmaceutical services was very good with an average index of 80%, and patient satisfaction was very satisfactory with an average index of 83%. The results of the Spearman rank test show that there is a correlation between the quality of pharmaceutical services and patient satisfaction with an average correlation coefficient of 0.60-1,000, which means that it has a strong correlation.

Keywords: *Pharmaceutical Service Quality, Patient Satisfaction, Servqual Method.*

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pelayanan kefarmasian yang bermula dari *drug oriented* menjadi *patient oriented* dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*), membuat apoteker dituntut untuk memberikan pelayanan kefarmasian yang bermutu hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan yang diterima oleh pasien. Permasalahan yang berada di Instalasi farmasi rawat jalan RSUD Sumedang diantaranya sarana prasarana yaitu ruang tunggu yang kurang luas, ketersediaan obat dan keluhan terkait waktu tunggu obat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Sumedang Tahun 2022. Penelitian kuantitatif korelasi dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Pengambilan data menggunakan kuesioner dan wawancara dengan sampel yang diambil sebanyak 120 responden dengan teknik *purposive sampling*. Penilaian kepuasan pasien diukur berdasarkan kualitas pelayanan menggunakan metode model *Servqual* dengan skala likert. Uji statistik yang digunakan yaitu uji *spearman rank*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kefarmasian sangat baik dengan indeks rata-rata 80%, kepuasan pasien sangat puas dengan indeks rata-rata 83%. Hasil uji *spearman rank* menunjukkan adanya korelasi antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien dengan nilai koefisien korelasi rata-rata 0,60-1,000 yang artinya memiliki korelasi yang kuat.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan Kefarmasian, Kepuasan Pasien, Metode Servqual.*

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Handayani, 2016). Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan.

Pelayanan kefarmasian di rumah sakit merupakan suatu kegiatan pelayanan penunjang medis di instalasi farmasi rumah sakit yang berorientasi kepada pasien, penyediaan obat yang bermutu dan pelayanan farmasi klinik yang terjangkau oleh semua lapisan masyarakat (Rusli, 2016).

Bergesernya paradigma pelayanan kefarmasian yang bermula hanya berfokus pada pengolahan obat (*drug oriented*) berkembang menjadi pelayanan komprehensif meliputi pelayanan obat dan pelayanan farmasi klinik yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup pasien (*patient oriented*) dengan filosofi pelayanan kefarmasian (*pharmaceutical care*), pada akhirnya apoteker dituntut untuk meningkatkan pengetahuan dan kompetensi agar mampu menyediakan dan memberikan pelayanan kefarmasian yang bermutu. Maka hal ini akan berdampak terhadap kepuasan pelayanan yang diterima oleh pasien karena dalam pelayanan kefarmasian, kepuasan pasien dapat dijadikan sebagai penilaian suatu pelayanan.

Pada observasi awal di RSUD Sumedang, terdapat beberapa permasalahan yaitu terkait keluhan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Sumedang diantaranya terkait sarana prasarana yaitu ruang tunggu yang kurang luas, terkait kelengkapan obat yang tersedia di instalasi farmasi, dan keluhan terkait waktu tunggu obat. Berdasarkan observasi awal pasien berharap agar pelayanan bisa ditingkatkan kembali menjadi lebih baik supaya pasien mendapatkan kepuasan pelayanan sesuai yang diharapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian dan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan kefarmasian dengan kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi RSUD Sumedang 2022.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional* yaitu merupakan suatu penelitian untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor risiko dengan efek, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (*point time approach*) (Notoatmodjo, 2018).

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan November 2021 – Juni 2022, pengambilan data dilakukan pada bulan April-Mei tahun 2022. Tempat penelitian dilakukan di instalasi farmasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sumedang.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan farmasi di instalasi farmasi RSUD Sumedang pada bulan April-Mei di tahun 2022 yang berjumlah ± 14.893 responden dengan merujuk pada rerata bulan November-Desember di tahun 2022. Sampel dalam penelitian ini merupakan pasien rawat jalan atau keluarga pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* yaitu sebesar 120 responden.

Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel penelitian yang berdasarkan karakteristik yang sudah ditentukan atau diinginkan oleh peneliti (Sani, 2018).

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner tentang penilaian kualitas pelayanan kefarmasian dan kepuasan pasien/responden.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan kuesioner. Data sekunder diperoleh dari buku-buku, jurnal ilmiah dan sumber lain sebagai bahan penunjang penelitian.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan yaitu analisis univariat meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, frekuensi kunjungan dan status pengunjung. Uji hipotesis yang digunakan yaitu analisis bivariat menggunakan uji spearman rank.

Ethical Clearance

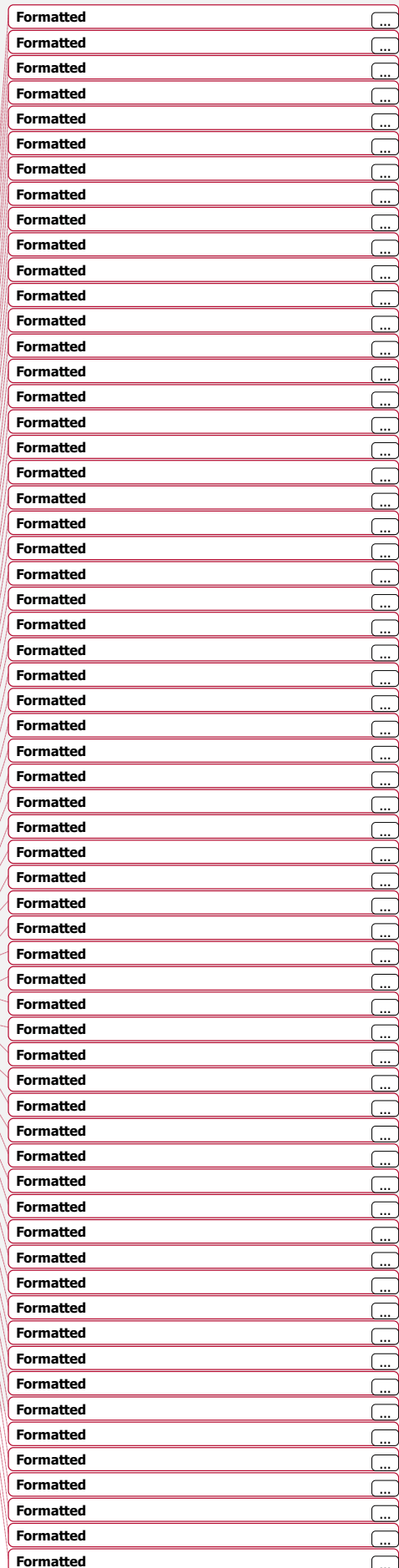
Penelitian ini telah mendapatkan surat keterangan layak etik (*ethical clearance*) dari Komisi Etik Penelitian dan Pengembangan Kesehatan RSD Gunung Jati Kota Cirebon (KEPPKRSGJ) dengan No.016/LAYAKETIK/ KEPPKRSGJ/IV/2022.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data karakteristik responden di RSUD Sumedang yaitu meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, frekuensi kunjungan dan status pada responden atau pasien/pengantar pasien, maka hasil dan pembahasan akan diuraikan sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil penelitian karakteristik pasien di RSUD Sumedang

| No | Karakteristik Responden | Jumlah Pasien | Persentase |
|----|------------------------------|---------------|------------|
| 1 | Jenis Kelamin | | |
| | a. Laki-laki | 46 | 38,3 |
| | b. Perempuan | 74 | 61,7 |
| 2 | Usia | | |
| | a. Remaja (17-25 th) | 12 | 10,0 |
| | b. Dewasa (25-45 th) | 51 | 42,5 |
| | c. Lansia (46-65 th) | 39 | 32,5 |
| | d. Manula (<65 th) | 18 | 15,0 |
| 3 | Pendidikan Terakhir | | |
| | a. SD | 22 | 18,3 |
| | b. SMP | 25 | 20,8 |
| | c. SMA | 52 | 43,3 |
| | d. Diploma/Sarjana | 21 | 17,5 |
| 4 | Pekerjaan | | |
| | a. Pelajar | 2 | 1,7 |
| | b. Mahasiswa | 3 | 2,5 |
| | c. Swasta/Wiraswasta | 42 | 35,0 |
| | d. PNS | 9 | 7,5 |
| | e. Ibu Rumah Tangga | 21 | 17,5 |
| | f. Petani | 19 | 15,8 |
| | g. Pedagang | 13 | 10,8 |
| | h. Lain-lain | 11 | 9,2 |
| 5 | Frekuensi Kunjungan | | |
| | a. Baru Pertama Kali | 2 | 1,7 |
| | b. Jarang | 29 | 24,2 |
| | c. Sering | 80 | 66,7 |
| | d. Selalu | 9 | 7,5 |
| 6 | Status Pengunjung | | |
| | a. Pasien | 86 | 71,7 |
| | b. Pengantar/Keluarga Pasien | 34 | 28,3 |



Pada hasil penelitian, terdapat 120 orang yang bersedia menjadi responden. Berdasarkan jenis kelamin, persentase responden terbanyak yaitu perempuan sebesar 61,7% sedangkan laki-laki sebesar 38,3%. Berdasarkan usia, golongan usia dewasa lebih banyak yaitu sebesar 42,5% daripada golongan usia remaja yaitu 10%. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden paling banyak dengan pendidikan terakhir SMA sebesar 43,3% sedangkan responden dengan pendidikan terakhir paling sedikit yaitu diploma/sarjana sebesar 17,5%. Berdasarkan pekerjaan, responden lebih banyak bekerja sebagai swasta/wiraswasta dengan persentase 35% sedangkan yang paling sedikit yaitu PNS dengan persentase 1,7%. Berdasarkan frekuensi kunjungan paling banyak yaitu sering sebesar 66,7% sedangkan frekuensi kunjungan paling sedikit ialah baru pertama kali sebesar 1,7%. Berdasarkan status pengunjung, kunjungan terbanyak dilakukan oleh pasien yaitu sebesar 71,7% sedangkan keluarga/pengantar pasien yaitu sebesar 28,3%.

Tabel 2. Hasil perhitungan indeks rata-rata skala likert variabel kualitas pelayanan kefarmasian

| Dimensi | Skor rata-rata | Persentase | Kriteria Interpretasi Skor |
|----------------------|----------------|----------------------|----------------------------|
| Tangible (X1) | 395 | 82% <u>82,00%</u> | Sangat Baik |
| Tangible (X2) | 372 | 78% <u>78,00%</u> | Sangat Baik |
| Empathy (X3) | 396 | 83% <u>83,00%</u> | Sangat Baik |
| Empathy (X4) | 393 | 82% <u>82,00%</u> | Sangat Baik |
| Empathy (X5) | 393 | 82% <u>82,00%</u> | Sangat Baik |
| Reliability (X6) | 400 | 83% <u>83,00%</u> | Sangat Baik |
| Reliability (X7) | 333 | 69% <u>69,00%</u> | Tidak Baik |
| Responsiveness (X8) | 385 | 80% <u>80,00%</u> | Sangat Baik |
| Responsiveness (X9) | 383 | 80% <u>80,00%</u> | Sangat Baik |
| Responsiveness (X10) | 389 | 81% <u>81,00%</u> | Sangat Baik |
| Assurance (X11) | 399 | 83% <u>83,00%</u> | Sangat Baik |
| Assurance (X12) | 398 | 83% <u>83,00%</u> | Sangat Baik |
| Assurance (X13) | 400 | 83% <u>83,00%</u> | Sangat Baik |

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Pada dimensi *Tangible* (bukti fisik), kualitas pelayanan kefarmasian rawat jalan dinyatakan sangat baik 82% karena dilihat dari ruang tunggu yang cukup bersih dan nyaman, tempat duduk yang cukup, dan dilengkapi tv agar pasien atau pengantar pasien tidak bosan saat menunggu antrian obat. Tetapi dilihat dari persentase kedua pernyataan, tempat duduk yang tersedia di ruang tunggu (X2) sebesar 75% lebih rendah dibandingkan dengan kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu (X1) dikarenakan beberapa pasien mengeluhkan tempat duduk yang kurang cukup, karena disebabkan oleh ruang tunggu yang kurang luas atau orang yang menunggu antrian obat lebih dari satu orang untuk pengantar pasien. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di Rumah sakit harus didukung oleh sarana atau fasilitas yang memadai dalam hal kuantitas dan kualitas agar dapat menunjang fungsi dan proses pelayanan kefarmasian, salah satu fasilitas penunjang kefarmasian yaitu ruang tunggu pasien dengan interior dan eksterior yang baik (Kemenkes RI, 2016).

Pada dimensi *Empathy* (Empati), kualitas pelayanan kefarmasian rawat jalan dinyatakan sangat baik karena dilihat dari segi emosional yaitu petugas memberikan perhatian dan bersikap baik saat

memberikan obat, berkomunikasi dengan baik dan dapat memahami apa yang dirasakan oleh pasien. Empati itu penting bagi tenaga kesehatan karena dengan memiliki rasa perhatian dan lebih responsif terhadap pasien, hal itu akan mempercepat waktu penyembuhan pasien (Cunico et al., 2012).

Pada dimensi *Reliability* (Kehandalan), kualitas pelayanan kefarmasian rawat jalan tentang tanggung petugas dalam memberikan informasi obat (X6) dinyatakan baik karena menurut responden petugas selalu memberikan informasi obat pada saat pengambilan obat. Sedangkan pada pernyataan ketersediaan obat (X7) dinyatakan tidak baik, hal ini didukung adanya keluhan beberapa pasien pada saat menebus obat terkadang ada beberapa obat yang stoknya kosong sehingga pasien dianjurkan untuk membeli obat diluar atau di apotek lain. Ketersediaan obat sangat penting karena merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di rumah sakit. Jika persediaan obat tidak ada, maka rumah sakit akan dihadapkan dengan risiko tidak memenuhi kebutuhan pasien. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus menjamin ketersediaan sumber daya manusia dan sediaan farmasi (obat) agar pelayanan kefarmasian berjalan dengan baik (Kemenkes RI, 2016).

Pada dimensi *Responsiviness* (Ketanggapan), kualitas pelayanan kefarmasian rawat jalan dinyatakan sangat baik. Menurut hasil observasi pada responden, ketanggapan dan kecepatan petugas sudah baik. Tetapi ada beberapa pasien yang mengeluhkan ketanggapan dan kecepatan petugas yang lambat, terutama di jam-jam sibuk yaitu pada jam 12. Kemungkinan hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti halnya menurut Wijaya lama waktu tunggu obat dipengaruhi beberapa faktor yaitu sumber daya manusia, jenis resep, ketersediaan obat, persepsian dokter, sarana dan prasarana (Wijaya, 2012).

Pada dimensi *Assurance* (Jaminan), kualitas pelayanan kefarmasian rawat jalan dinyatakan sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari petugas memberikan obat sesuai dengan obat yang tertulis dalam resep, obat yang diterima dalam kondisi baik dan layak dikonsumsi, meyakinkan bahwa obat yang diperoleh benar dan akan berpengaruh pada keberhasilan pengobatan. Dengan ini kepercayaan dan keyakinan pasien akan meningkat dan menjadi alasan pasien untuk tetap menggunakan fasilitas rawat jalan di instalasi farmasi tersebut. Hal ini merujuk pada Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit menjelaskan bahwa tenaga kefarmasian harus memberikan informasi dan edukasi penggunaan obat yang baik berdasarkan resep maupun non resep kepada pasien atau keluarga pasien agar obat yang diberikan sesuai dengan resep dan terjamin kualitasnya.

Berdasarkan uraian diatas, diperoleh perhitungan rata-rata indeks skala likert variabel kualitas pelayanan sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil perhitungan indeks rata-rata skala likert variabel kualitas pelayanan

| Dimensi | Skor rata-rata | Persentase | Kriteria Interpretasi Skor |
|-----------------------|----------------|-----------------|----------------------------|
| <i>Tangible</i> | 383,5 | 80% 80,00% | Sangat Baik |
| <i>Empathy</i> | 394 | 82% 82,33% | Sangat Baik |
| <i>Reliability</i> | 366,5 | 76% 76,00% | Sangat Baik |
| <i>Responsiveness</i> | 385,6 | 80,3% 80,33% | Sangat Baik |
| <i>Assurance</i> | 399 | 83% 83,33% | Sangat Baik |

Berdasarkan tabel 3 diperoleh hasil indeks rata-rata skala likert paling tinggi yaitu dimensi *Assurance* sebesar 83% dan yang paling rendah yaitu *Reliability* sebesar 76%. Kriteria interpretasi skor keduanya termasuk kategori sangat baik.

Formatted: Font: 10 pt

Formatted Table

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Commented [SA1]: Untuk persen, baiknya 2 angka di belakang koma.

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Tabel 3. Hasil perhitungan indeks skala likert variabel kepuasan pasien.

| Item pertanyaan | Jumlah Skor | Persentase | Kriteria intepretasi Skor |
|-----------------|-------------|---------------|---------------------------|
| Y1 | 395 | 82% 82.00% | Sangat Puas |
| Y2 | 373 | 78% 78.00% | Sangat Puas |
| Y3 | 396 | 83% 83.00% | Sangat Puas |
| Y4 | 396 | 83% 83.00% | Sangat Puas |
| Y5 | 332 | 69% 69.00% | Tidak Puas |
| Y6 | 284 | 80% 80.00% | Sangat Puas |
| Y7 | 398 | 83% 83.00% | Sangat Puas |
| Rata-rata | 382 | 79% 79.00% | Sangat Puas |

Berdasarkan tabel 3, mayoritas responden menilai kepuasan pasien dinilai sudah baik atau pasien sudah merasakan puas. Tetapi ada pertanyaan yang menurut responden dinilai tidak puas yaitu tentang ketersediaan obat. Menurut responden, saat akan menebus obat, seringkali persediaan obat tidak ada atau kosong. Hal ini membuat pasien tidak puas karena harus membeli obat diluar atau di apotek lain.

Ketersediaan obat sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan rumah sakit, karena jika rumah sakit tidak merencanakan dan manajemen obat dengan baik maka akan menurunkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien akan menurun (Nurmiwiyati et al., 2020). Menurut Saragih, kepuasan pasien sangat berhubungan dengan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pasien. Apabila pasien merasa puas dengan pelayanan yang didapatkan, maka pasien akan kembali datang untuk membutuhkan pelayanan baik untuk dirinya sendiri maupun untuk keluarganya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien sangat berpengaruh bagi penyedia jasa layanan kesehatan (Saragih, 2021). Ketersediaan obat juga diatur Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 72 tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan kefarmasian di rumah sakit harus menjamin ketersediaan sumber daya manusia dan sediaan farmasi (obat) agar pelayanan kefarmasian berjalan dengan baik.

Tabel 4. Uji Korelasi Spearman Rank.

| Kualitas Pelayanan Kefarmasian | | Kepuasan Pasien | Keterangan |
|--------------------------------|---|-----------------|----------------------------------|
| Tangible (X1) | r | .760** | Signifikan, Positif, Kuat |
| | p | .000 | |
| | n | 120 | |
| Tangible (X2) | r | .836** | Signifikan, Positif, Sangat Kuat |
| | p | .000 | |
| | n | 120 | |
| Empathy (X3) | r | .808** | Signifikan, Positif, Sangat Kuat |
| | p | .000 | |
| | n | 120 | |
| Empathy (X4) | r | .800** | Signifikan, Positif, Sangat Kuat |
| | p | .000 | |
| | n | 120 | |
| Empathy (X5) | r | .846** | Signifikan, Positif, Sangat Kuat |
| | p | .000 | |
| | n | 120 | |
| Reliability (X6) | r | .797** | Signifikan, Positif, Kuat |
| | p | .000 | |
| | n | 120 | |

| | | | |
|----------------------|---|--------|----------------------------------|
| Reliability (X7) | r | .677** | |
| | p | .000 | Signifikan, Positif, Kuat |
| | n | 120 | |
| Responsiveness (X8) | r | .711** | |
| | p | .000 | Signifikan, Positif, Kuat |
| | n | 120 | |
| Responsiveness (X9) | r | .683** | |
| | p | .000 | Signifikan, Positif, Kuat |
| | n | 120 | |
| Responsiveness (X10) | r | .727** | |
| | p | .000 | Signifikan, Positif, Kuat |
| | n | 120 | |
| Assurance (X11) | r | .805** | |
| | p | .000 | Signifikan, Positif, Sangat Kuat |
| | n | 120 | |
| Assurance (X12) | r | .795** | |
| | p | .000 | Signifikan, Positif, Kuat |
| | n | 120 | |
| Assurance (X13) | r | .821** | |
| | p | .000 | Signifikan, Positif, Sangat Kuat |
| | n | 120 | |

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Formatted: Font: 10 pt

Berdasarkan tabel hasil uji korelasi spearman rank nilai *p* yang diperoleh kualitas pelayanan kefarmasian dengan dimensi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* sebesar $0,000 < 0,05$, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kefarmasian terhadap kepuasan pasien.

Nilai *r* yang didapatkan *tangible* yaitu X1 $r = 0,760$ dengan kategori kuat dan X2 $r = 0,836$ dengan kategori sangat kuat. Nilai *r* yang didapatkan *empathy* yaitu X3 $r = 0,808$, X4 $r = 0,800$ dan X5 $r = 0,846$, semua nilai *r* berada direntang $0,80 - 1,00$ yang bermakna terdapat hubungan yang sangat kuat antar variabel. Nilai yang didapatkan *reliability* yaitu X6 $r = 0,797$ dan X7 $r = 0,677$, semua nilai *r* berada direntang $0,60 - 0,799$ yang bermakna terdapat hubungan yang kuat antar variabel. Nilai *r* yang didapatkan *responsiveness* yaitu X8 $r = 0,711$, X9 $r = 0,683$, dan X10 $r = 0,727$, semua nilai berada direntang $0,60 - 0,799$ yang bermakna terdapat hubungan yang kuat antar variabel. Nilai *r* yang didapatkan *assurance* yaitu X11 $r = 0,805$ dan X13 $r = 0,821$ termasuk kategori sangat kuat sedangkan X12 $r = 0,795$ termasuk kategori yang kuat.

Dilihat dari nilai *r*, semua dimensi memperoleh nilai positif maka dapat dimaknai bahwa hubungan kedua variabel tersebut searah. Hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya kepuasan pasien dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kualitas pelayanan kefarmasian. Semakin baik kualitas pelayanan kefarmasian maka semakin baik pula kepuasan pasien. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Susilowati & Veranita, 2020) bahwa diperoleh nilai koefisien korelasi $0,629$ yang berarti terdapat korelasi positif kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan kefarmasian rawat jalan di RSUD Sumedang termasuk kategori sangat baik dengan perolehan indeks rata-rata skala likert sebesar 80%. Kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Sumedang diperoleh indeks rata-rata skala likert sebesar 83% yang artinya termasuk kategori sangat puas. Berdasarkan uji spearman rank, diperoleh nilai koefisien rata-rata dimensi berada direntang $0,60 - 1,000$ yang artinya terdapat korelasi kuat sampai sangat kuat. antara kualitas pelayanan kefarmasian (dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Sumedang tahun 2022.

DAFTAR PUSTAKA

Cunico, L., Sartori, R., Marognolli, O., & Meneghini, A. M. 2012. *Developing empathy in nursing students : a cohort longitudinal study*. 2016–2025.

- Kemendes RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.
- Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Cetakan Ke). PT Rineka Cipta.
- Nurmiwati, Oktrivina Ds, A., Aritonang, M., & Kosasih. 2020. PENGARUH KETERSEDIAAN OBAT DAN KUALITAS PELAYANAN FARMASI TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN (STUDI PADA RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK PKU MUHAMMADIYAH CIPONDOH, TANGERANG). *Jurnal Surya Medika*, 1(1), 32–38.
- Sani, K. F. 2018. *METODOLOGI PENELITIAN FARMASI KOMUNITAS DAN EKSPERIMENTAL*. Deepublish.
- Saragih, S. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Engku Haji Daud*. Universitas Sumatera Utara.
- Susilowati Rini, & Veranita Mira. 2020. ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN (STUDI KASUS PASIEN RAWAT INAP RSUD SUMEDANG). *Jurnal EKBIS*, 8(2), 45–53.
- Wijaya, H. 2012. *ANALISIS PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM) RUMAH SAKIT BIDANG FARMASI DI INSTALASI FARMASI RUMAH SAKIT TUGU IBU TAHUN 2012*. Universitas Indonesia.

1. Cunico, L., Sartori, R., Marognoli, O., & Meneghini, A. M. 2012. *Developing empathy in nursing students : a cohort longitudinal study*. 2016–2025
2. Engkus. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cibitung Kabupaten Sukabumi*. 5, 99–109.
3. Handayani, S. 2016. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno*. *Profesi*, 14(1), 42–48.
4. Imanuddin, A. M. 2014. *RSUD Sumedang - Direktori Sumedang*. [online]. Tersedia dari <https://sumedangtandang.com/direktori/detail/rsud-sumedang.htm>. [diunduh 16 Februari]
5. Jiwantara, K., Sutrisno, A., & Neyland, J. S. C. 2012. *Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahas Indonesia Praktis di Balai Provinsi Sulawesi Utara*. 1(1), 1–11.
6. Kemendes RI. 2016. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit*.
7. Nisa, Z., Sugihantoro, H., Syahrir, A., & Wijaya, D. 2021. *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek Ganesh Farma Kabupaten Lamongan*. 6(1), p52-65
8. Notoatmodjo, S. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan* (Cetakan Ke). PT Rineka Cipta.
9. Nurmiwati, Oktrivina Ds, A., Aritonang, M., & Kosasih. 2020. *Pengaruh Ketersediaan Obat dan Kualitas Pelayanan Farmasi Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan (Studi Pada Rumah Sakit Ibu dan Anak PKU Muhammadiyah Cipondoh, Tangerang)*. *Jurnal Surya Medika*, 1(1), 32–38.
10. Sani, K. F. 2018. *Metodologi Penelitian Farmasi Komunitas dan Eksperimental*. Yogyakarta. Deepublish. 44-140.
11. Saragih, S. 2021. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Engku Haji Daud*. Universitas Sumatera Utara. Thesis. 22-28.
12. Susilowati, R., & Veranita, M. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus Pada Pasien Rawat Inap RSUD Sumedang). *Jurnal EKBIS*, 8(2), 45–53.
13. Wijaya, H. 2012. *Analisis Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Bidang Farmasi di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Tugu Ibu Tahun 2012*. Universitas Indonesia.