

**PATIENT PERCEPTION OF SERVICE QUALITY IN THE OUTPATIENT  
PHARMACY UNIT OF PROF. HOSPITAL. DR. TABRANI PEKANBARU**

**PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN DI UNIT FARMASI  
RUMAH SAKIT PROF. DR. TABRANI PEKANBARU**

**Agus Salim <sup>1)</sup>, Hafizah <sup>2)</sup>, Anastasya Shinta Yuliana <sup>3)</sup>**

123) Universitas Awal Bros

email : royyanfaraz85@gmail.com

**ABSTRACT**

*In an effort to improve pharmaceutical services, it is also necessary to improve the quality of services provided. This is due to the increasingly complex needs of the community for health. Basically, the quality of health services refers to the level of health services in creating a sense of satisfaction for each patient. The more perfect the satisfaction, the better the quality of health services. The purpose of this study was to determine the relationship between patient perceptions of service quality in the outpatient pharmacy unit of Prof. Hospital. Dr. Tabrani Pekanbaru. This type of research is quantitative with a cross sectional design. This research was conducted on 15 September-23 September 2022 at the Pharmacy Unit of Prof. Hospital. Dr. Tabrani Pekanbaru. Respondents in this study amounted to 72 people with purposive sampling method. The results showed that the patient's perception of the Tangible dimension was 0.480. For the patient's perception of the Reability dimension of 0.239, Responsiviness of 0.197, Assurance/Guarantee of 0.237, patient's perception of Empathy of 0.513. So the five hypotheses are significant because the value  $> 0.05$  obtained from data processing through the SPSS 26.0 application. The conclusion of this study shows that the Tangible, Reability, Responsiviness, Assurance, Empathy variables have a significant relationship to the patient's perception. Suggestions from this study should further researchers be able to conduct research, it would be better to use quantitative methods and use the Mix Method.*

**Keywords : Patient perception, service quality, and pharmaceutical services.**

**Literature : 26 (2009-2022)**

**ABSTRAK**

Dalam usaha meningkatkan pelayanan kefarmasian perlu ditingkatkan pula mutu pelayanan yang diberikan. Hal ini disebabkan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat akan kesehatan. Pada dasarnya mutu pelayanan kesehatan ialah menunjuk pada tingkat pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di unit

farmasi rawat jalan RS Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan pada 15 September-23 September 2022 di Unit Farmasi Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru. Responden dalam penelitian ini berjumlah 72 orang dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Hasil penelitian didapatkan bahwa persepsi pasien terhadap dimensi *Tangible* sebesar 0,480. Untuk persepsi pasien terhadap dimensi *Reability* sebesar 0,239, *Responsiviness* sebesar 0,197, *Assurance*/Jaminan sebesar 0,237, persepsi pasien terhadap *Empathy* sebesar 0,513. Jadi kelima hipotesis tersebut sudah signifikan karena nilai  $>0,05$  yang diperoleh dari pengolahan data melalui aplikasi SPSS 26.0. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Tangible*, *Reability*, *Responsiviness*, *Assurance*, *Empathy* memiliki hubungan yang signifikan terhadap persepsi pasien. Saran dari penelitian ini sebaiknya peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian alangkah baiknya menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan *Mix Method*.

**Kata kunci** : Persepsi pasien, mutu pelayanan, dan pelayanan kefarmasian  
**Kepustakaan** : 26 (2009-2022)

## PENDAHULUAN

Memperhatikan kesehatan sangatlah penting bagi setiap orang karena kesehatan merupakan faktor yang sangat berharga dalam hidup. Kesehatan kini memang menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat, karena dengan mempunyai raga yang bugar, tentu saja akan menghasilkan jiwa yang damai dan perasaan yang seimbang. Untuk itu perlu adanya upaya kesehatan. Upaya kesehatan merupakan kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan/atau masyarakat (UU RI No. 36 Tahun 2009).

Untuk mendukung upaya dalam meningkatkan derajat kesehatan, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara

paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Tugas rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya. Sedangkan fungsi rumah sakit adalah menyelenggarakan pelayanan spesialisik atau medik sekunder dan pelayanan sub spesialisik atau medik tersier. Dengan demikian, produk utama rumah sakit adalah pelayanan medik. Dalam kegunaannya, unit penghasil pelayanan dalam Rumah Sakit adalah instalasi. Sebagai unit penghasil pelayanan, maka instalasi di rumah sakit merupakan ujung tombak dalam operasional rumah sakit (Permenkes RI, No. 30 Tahun 2019).

Selain itu, rumah sakit juga merupakan peranan yang sangat penting, terutama dalam memberikan jasa pelayanan kesehatan. Rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan, dan terdiri dari berbagai unit

pelayanan salah satunya adalah Instalasi Farmasi Rumah Sakit (IFRS) sebagai pusat pelayanan. Oleh karena itu pelayanan yang berkualitas merupakan suatu keharusan dan mutlak dipenuhi oleh suatu rumah sakit. Salah satu upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat adalah dengan meningkatkan kinerja rumah sakit secara profesional dan mandiri. Dan Rumah sakit harus meningkatkan mutu pelayanan yang termasuk di dalamnya (UU No. 44 Tahun 2009).

Dengan adanya mutu pelayanan maka di setiap pelayanan yang didapatkan oleh pasien akan memberikan kepuasan terhadap pasien itu sendiri, terutama bagi pasien rawat jalan (Permenkes RI, No. 11 Tahun 2016).

Ketika pasien sudah mendapatkan pelayanan yang diberikan terutama di unit farmasi rawat jalan, maka akan menimbulkan persepsi pasien atau penilaian yang diberikan pasien terhadap pelayanan yang telah didapatkan. Karena persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Berdasarkan persepsi ini akan timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. (Taekab, A.H, 2019).

Berdasarkan survey awal yang dilakukan oleh peneliti ada bahwa jumlah pasien rawat jalan Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru pada tahun 2020 mengalami peningkatan jumlah pasien rawat jalan sebanyak 11.368, akan tetapi pada tahun 2021 jumlah pasien semakin meningkat mencapai 13.073. Hal ini membuktikan

bahwa mutu pelayanan di Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru mengalami peningkatan. Sehingga terjadilah masalah keterlambatan waktu petugas dalam memberikan resep obat kepada pasien. Tentunya hal ini menyebabkan pasien harus menunggu lebih lama dari waktu yang ditunggu.

Adapun jumlah resep obat Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru mengalami peningkatan sebanyak 11.368 orang pada tahun 2020, dan pada tahun 2021 jumlah resep obat semakin meningkat menjadi 13.073 jumlah pasien. Hal ini membuktikan bahwa mutu farmasi di Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru mengalami peningkatan jumlah resep obat. Sehingga hal ini menjadi masalah dalam ketepatan waktu petugas untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pasien yang sudah menunggu panggilan.

Dari hasil yang sudah diketahui mengenai jumlah pasien di unit farmasi rawat jalan dan jumlah resep dapat disimpulkan jumlah pasien sebanyak 13.073 dengan jumlah resep obat sebanyak 13.073. Peneliti melakukan wawancara terbatas yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap 5 orang pasien di Unit Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani, didapatkan bahwa ada masalah keterlambatan petugas unit farmasi rawat jalan dalam memberikan pelayanan tepat waktu. Sehingga dari 5 pasien tersebut, mengatakan tidak puas dalam menunggu antrian pengambilan obat yang begitu lama.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan metode *purposive sampling* dengan *desain cross sectional*. Pendekatan metode penelitian kuantitatif merupakan sebuah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme serta memanfaatkan angka-angka dan analisis menggunakan statistik. (Sugiyono, 2022).

Penelitian ini dilakukan di Unit Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru, yaitu untuk mengetahui adanya Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Di Unit Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru. Adapun yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah seluruh pasien di Unit Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru untuk mengetahui apakah adanya hubungan bukti langsung (*tangible*), reabilitas/keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dengan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di Unit Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*, dan teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*. Penelitian dilaksanakan selama satu minggu pada 15 September - 23 September 2022.

Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang di rawat di unit rawat jalan RS Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru, dengan kriteria sebagai berikut :

a. Kriteria Inklusi

1. Pasien yang berobat di rawat jalan Unit Farmasi Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru
2. Pasien berusia minimal 18 Tahun
3. Dapat berkomunikasi menggunakan Bahasa Indonesia
4. Pasien bersedia menjadi responden

b. Kriteria Eksklusi

Pasien Rawat Inap, ICU, HCU, NICU, PICU, ICCU dan MCU.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Hasil**

**a. Analisis Univariat**

Analisis Univariat dilakukan untuk mengetahui gambaran tentang karakter masing-masing variabel yang diteliti guna mendapatkan gambaran umum dari data disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi

Statistika deskriptif merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Statistik deskriptif meliputi karakteristik responden dan deskriptif variabel penelitian (Sugiyono, 2022).

a) Usia Responden

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
18-25	12	16,8%
>25-40	31	43,3%

>40	29	40,5%
Total	72	100,0%

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa jumlah responden pasien rawat jalan di unit farmasi Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani sebanyak 72 orang, dengan usia responden >25-40 tahun sebanyak 31 orang dengan persentase 43,3% dan usia >40 tahun sebanyak 29 orang dengan persentase 40,5% dan usia 18-25 sebanyak 12 orang dengan persentase 16,8% yang disajikan dalam bentuk tabel. Jadi rentang usia yang paling banyak dalam penelitian ini yaitu >25-40 tahun sebanyak 31 orang dengan persentase 43,3%.

**b. Jenis Kelamin Responden**

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa jumlah responden pasien rawat jalan di unit farmasi Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani sebanyak 72 orang, dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 18 orang dengan persentase 25,0%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang dengan persentase 75,0% yang disajikan dalam bentuk tabel. Jadi jumlah responden dengan jenis kelamin yang paling banyak dalam penelitian ini yaitu jenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang dengan persentase 75,0%.

**c. Pendidikan Terakhir Responden**

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Pendidikan

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa jumlah responden pasien rawat jalan di unit farmasi Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani sebanyak 72 orang, dengan pendidikan terakhir SD sebanyak 7 orang dengan persentase 9,7%, pendidikan terakhir SMP sebanyak 9 orang dengan persentase 12,5%, pendidikan terakhir SMA sebanyak 37 orang dengan persentase 51,4%, pendidikan terakhir D3 sebanyak 7 orang dengan persentase 9,7%, S1 sebanyak 12 orang dengan persentase 16,7% yang disajikan dalam bentuk tabel. Jadi jumlah pendidikan terakhir responden yang paling banyak dalam penelitian ini yaitu SMA/SMK ada 37 orang dengan hasil persentase 51,4%.

**d. Pekerjaan Responden**

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	18	25,0
Perempuan	54	75,0
Total	72	100,0

Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase (%)
SD	7	9,7%
SMP	9	12,5%
SMA/SMK	37	51,4%
D3	7	9,7%
S1	12	16,7%
Total	72	100,0

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	9	12,5%
IRT	35	48,6%
Petani	3	4,2%
Wirausaha	3	4,2%
Wiraswasta	10	13,95
Honorar	8	11,1%
PNS	4	5,6%
Total	72	100,0

Berdasarkan hasil pengolahan data, diketahui bahwa jumlah responden pasien rawat jalan di unit farmasi Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani sebanyak 72 orang, dengan latar belakang pekerjaan Mahasiswa sebanyak 9 orang dengan persentase 12,5%, IRT sebanyak 35 orang dengan persentase 48,6%, Petani sebanyak 3 orang dengan persentase 4,2%, Wirausaha sebanyak 3 orang dengan persentase 4,2%, Wiraswasta sebanyak 10 orang dengan persentase 13,9%, Honorar

No	Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1	10	1	1,4%
2	12	14	19,4%
3	13	23	31,9%
4	14	23	31,9%
5	15	6	8,3%
6	16	3	4,2%
7	18	1	1,4%
8	19	1	1,4%
Total		72	100%

sebanyak 8 orang dengan persentase 11,1%, dan PNS sebanyak 4 orang dengan persentase 5,6% yang disajikan dalam bentuk tabel. Jadi jumlah pekerjaan

terakhir responden yang paling banyak dalam penelitian ini yaitu IRT ada 35 orang dengan hasil persentase 48,6%.

Berdasarkan data yang didapat dari Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden, Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden, Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden yang sudah disajikan, dapat diketahui bahwa responden sebagian besar >40 tahun 29 orang dengan persentase 40,5%. Sedangkan dari jenis kelamin, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 orang dengan persentase 75,0%. Dari sisi pendidikan, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpendidikan SMA/SMK sebanyak 37 orang dengan persentase 51,4% dan dari sisi latar belakang pekerjaan, sebagian besar responden adalah IRT sebanyak 35 orang dengan persentase 48,6%. Jadi jumlah responden dengan latar belakang pekerjaan paling banyak yaitu IRT dengan jumlah 35 orang dan dilihat hasil persentase sebanyak 48,6%..

1) Deskriptif variabel penelitian (Sugiyono, 2022).

a) Distribusi Skor Kuesioner

(1) Distribusi Skor Dimensi *Tangible*/Bukti Langsung

**Tabel 5.** Deskripsi Variabel *Tangible*/Bukti Langsung

Mengukur variabel *Tangible*/Bukti Langsung diperoleh dengan menggunakan

analisis deskripsi data. Dari data statistik induk penelitian seperti pada lampiran diketahui skor variabel *Tangible*/ Bukti Langsung memiliki skor terendah 10 dengan persentase 1,4% dan skor tertinggi 19 dengan persentase 1,4%, sehingga rentang nilainya sebesar 9 dan banyak interval kelas adalah 8. Jadi jumlah distribusi skor dimensi *Tangible*/Bukti Langsung responden yang paling banyak dalam penelitian ini yaitu interval 14 berjumlah 23 orang dengan hasil

No	Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1	10	1	1,4%
2	11	3	4,2%
3	12	13	18,1%
4	13	17	23,6%
5	14	23	31,9%
6	15	10	13,9%
7	16	1	1,4%
8	17	1	1,4%
9	18	2	2,8%
10	19	1	1,4%
Total		72	100%

persentase 31,9%.

### (2) Distribusi Skor Dimensi Reability/Reabilitas

**Tabel 6.** Deskripsi Variabel Reability/Keandalan

No	Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1	11	3	4,2%
2	12	9	12,5%
3	13	12	16,7%
4	14	14	19,4%
5	15	21	29,2%
6	16	3	4,2%
7	17	2	2,8%

8	18	3	4,2%
9	19	1	1,4%
10	20	4	5,6%
Total		72	100%

Mengukur variabel *Reability*/Keandalan diperoleh dengan menggunakan analisis deskripsi data. Dari data statistik induk penelitian seperti pada lampiran diketahui skor variabel *Reability*/Keandalan memiliki skor terendah 11 dengan persentase 4,2% dan skor tertinggi 20 dengan persentase 5,6%, sehingga rentang nilainya sebesar 9 dan banyak interval kelas adalah 10. Jadi jumlah distribusi skor dimensi *Reability*/Keandalan responden yang paling banyak dalam penelitian ini yaitu interval kelas 15 berjumlah 21 orang dengan hasil persentase 29,2%.

### (3) Distribusi Skor Dimensi Responsiveness/Keandalan

**Tabel 7.** Deskripsi Variabel *Responsiveness*/Daya Tanggap

Mengukur variabel *Responsiveness*/Daya Tanggap diperoleh dengan menggunakan analisis deskriptif data. Data statistik induk penelitian seperti pada lampiran diketahui skor variabel *Responsiveness*/Daya Tanggap memiliki skor terendah 10 dengan persentase 1,4% dan skor tertinggi 19 dengan persentase 1,4%. Sehingga rentang nilainya sebesar 9 dan banyak kelas interval kelas adalah 10. Jadi jumlah distribusi skor dimensi *Responsiveness*/Daya Tanggap responden yang paling banyak dalam penelitian ini yaitu interval kelas 14 berjumlah 23 orang dengan hasil persentase 31,9%.

(4)Dimensi Skor Distribusi

No	Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1	11	3	4,2%
2	12	5	6,9%
3	13	20	27,8%
4	14	13	18,1%
5	15	16	22,2%
6	16	10	13,9%
7	17	4	5,6%
8	19	1	1,4%
Total		72	100%

Assurance/Jaminan

**Tabel 8.** Deskripsi Variabel Assurance/Jaminan

No	Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1	10	1	1,4%
2	11	4	5,6%
3	12	19	26,4%
4	13	12	16,7%
5	14	21	29,2%
6	15	4	5,6%
7	16	8	11,1%
8	17	1	1,4%
9	18	1	1,4%
10	20	1	1,4%
Total		72	100%

Mengukur variabel skor Assurance/Jaminan diperoleh dengan menggunakan analisis deskripsi data. Data statistik induk penelitian seperti pada

lampiran diketahui skor variabel Assurance/Jaminan memiliki skor terendah 10 dengan persentase 1,4% dan skor tertinggi 20 dengan persentase 1,4%. Sehingga rentang nilainya sebesar 10 dan banyak interval kelas adalah 10. Jadi jumlah distribusi skor dimensi Assurance/Jaminan responden yang paling banyak dalam penelitian ini yaitu interval kelas 14 berjumlah 21 orang dengan hasil persentase 29,2%.

(5)Dimensi Skor Distribusi

Empathy/Empati

**Tabel 9.** Deskripsi Variabel Empathy/Empati

Mengukur variabel Empathy/Empati diperoleh dengan menggunakan analisis deskripsi data. Data statistik induk penelitian seperti pada lampiran diketahui skor variabel Empathy/Empati memiliki skor terendah 11 dengan persentase 4,2% dan skor tertinggi 19 dengan persentase 1,4%. Sehingga rentang nilainya sebesar 8 dan banyak interval kelas adalah 8. Jadi jumlah distribusi skor dimensi Empathy/Empati responden yang paling banyak dalam penelitian ini yaitu interval kelas 13 berjumlah 20 orang dengan hasil persentase 27,8%.

(6) Distribusi Skor Persepsi Pasien

**Tabel 10.** Deskripsi Variabel Persepsi Pasien

No	Interval Kelas	Frekuensi	Persentase (%)
1	10	1	1,4%
2	12	25	34,5%
3	13	11	15,3%
4	14	12	16,7%

5	15	17	23,6%
6	16	4	5,6%
7	17	1	1,4%
8	18	1	1,4%
Total		72	100%

Mengukur variabel Persepsi Pasien diperoleh dengan menggunakan analisis deskripsi data. Data statistik induk penelitian seperti pada lampiran diketahui skor variabel persepsi pasien memiliki skor terendah 10 dengan persentase 1,4% dan skor tertinggi 18 dengan persentase 1,4%. Sehingga rentang nilainya sebesar 8 dan banyak interval kelas adalah 8. Jadi jumlah distribusi skor dimensi persepsi pasien responden yang paling banyak dalam penelitian ini yaitu interval kelas 12 berjumlah 25 orang dengan hasil persentase 34,5%.

(7) Mean, Median dan Standar Deviasi Variabel

**Tabel 11.** Median, Mean, dan Standar Deviasi Variabel

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dijelaskan berkaitan dengan variabel Tangible/Bukti Langsung mempunyai nilai rata-rata (mean) sebesar 13.53, median sebesar 13.00 dan standar deviasi sebesar 1.394. Berkaitan dengan variabel Reability/Kehandalan mempunyai nilai rata-rata (mean) sebesar 14.49, median

sebesar 14.00 dan standar deviasi sebesar 2.143. Berkaitan dengan variabel Responsiviness/Daya Tanggap nilai rata-rata (mean) sebesar 13.61, median sebesar 14.00 dan standar deviasi sebesar 1.597. Berkaitan dengan variabel Assurance/Jaminan mempunyai nilai rata-rata sebesar 13.54, median 13.50 dan standar deviasi sebesar 1.768. berkaitan dengan variabel Empathy/Empati mempunyai nilai rata-rata (mean) sebesar 14.19, median sebesar 14.00 dan standar deviasi sebesar 1.598. Berkaitan dengan variabel Persepsi Pasien mempunyai nilai rata-rata (mean) sebesar 13.54, median sebesar 13.00 dan standar deviasi sebesar 1.547.

**b. Analisis Bivariat**

Pada analisis bivariat metode yang digunakan yaitu korelasi pearson (correlate bivariate) dengan ketentuan jika  $p < \alpha$  maka tolak  $H_0$  ( $\alpha = 0,05$ ). Adapun hasil dari analisis yaitu sebagai

Variabel	Mean	Median	Std. Dev
Tangible	13.53	13.00	1.394
Reability	14.49	14.00	2.143
Responsiviness	13.61	14.00	1.597
Assurance	13.54	13.50	1.768
Empathy	14.19	14.00	1.598
Persepsi Pasien	13.54	13.00	1.547

Variabel	P-value	Pearson Correlation	Jumlah
Tangible Persepsi Pasien	0,007	0,316	72
Reability-Persepsi Pasien	0,001	0,400	72
Responsivines-Persepsi Pasien	0,002	0,366	72
Assurance-Persepsi Pasien	0,001	0,386	72
Empathy-Persepsi Pasien	0,001	0,373	72

berikut.

Koefisien p-value dengan jumlah nilai 0,007 maka dapat dikatakan bahwa *Tangible/Bukti* Langsung memiliki hubungan yang signifikan dengan Persepsi Pasien, di mana nilai p yaitu  $0,007 < 0,05$  yang berarti berkorelasi lemah.

## 2. Pembahasan

Dari data yang didapatkan dari total 72 responden, frekuensi responden paling banyak berasal dari usia >25-40 tahun dengan total 31 orang (43,3%) dan frekuensi responden paling sedikit berasal dari usia 18-25 tahun dengan total 12 orang (16,8%). Hasil ini menunjukkan mayoritas usia terbanyak yang menjadi responden peneliti yaitu >25-40 tahun, hal ini dikarenakan responden dengan usia >25-40 tahun

lebih cenderung memahami cara menjawab pernyataan yang ada dikuesioner dengan teliti sesuai dengan keadaan yang dirasakan oleh responden. Pada distribusi frekuensi jenis kelamin, frekuensi responden paling banyak berasal dari jenis kelamin perempuan dengan total 54 orang (75%) dan laki-laki berjumlah 18 orang (25%). Hasil ini menunjukkan mayoritas responden yang dijumpai peneliti adalah perempuan disbanding responden laki-laki. Pada distribusi pendidikan terakhir, frekuensi responden paling banyak berasal dari pendidikan SMA/SMK dengan total 37 orang (51,4%) dan frekuensi paling sedikit berasal dari pendidikan SD dan D3 dengan masing-masing total 7 orang (9,7%). Hasil ini menunjukkan mayoritas pendidikan SMA/SMK yang tergolong tinggi, hal ini tentu akan mempengaruhi seberapa pahamnya responden dalam menjawab pernyataan yang diberikan, yang dilihat dari sudut pandang dan hal yang dirasakan oleh responden selama mendapatkan pelayanan. Pada distribusi pekerjaan responden, frekuensi responden paling banyak berasal dari pekerjaan IRT dengan total 35 orang (48,6%) dan responden paling sedikit berasal dari pekerjaan Petani dan Wirausaha yang masing-masing berjumlah 3 orang (4,2%). Hasil ini menunjukkan mayoritas pekerjaan responden dipengaruhi melalui keahlian serta pemahaman dalam menghadapi persoalan terutama dalam menanggapi pelayanan yang diberikan.

a. Hubungan Dimensi *Tangible/Bukti* Langsung Terhadap Persepsi Pasien  
Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan dimensi *Tangible/Bukti*

Langsung terhadap persepsi pasien, diketahui bahwa adanya pengaruh signifikan yang didukung dengan hasil analisis korelasi sederhana dimana nilai  $p$  yaitu  $0,007 < 0,05$  yang artinya “terdapat hubungan Tangible/Bukti Langsung terhadap persepsi pasien terkait mutu pelayanan di unit farmasi rawat jalan”.

Penelitian ini sejalan dengan Andriani, Medi, dkk (2022) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun”. Peneliti berasumsi bahwa mutu pelayanan farmasi di rawat jalan dengan dimensi Tangible/Bukti Langsung sudah baik, dan itu dapat diketahui dari kemampuan petugas farmasi untuk membantu pasien dalam memberikan pelayanan.

b. Hubungan Dimensi *Reability* /Kehandalan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan dimensi *reability* terhadap persepsi pasien, diketahui bahwa adanya hubungan signifikan yang didukung dengan hasil analisis korelasi sederhana dimana nilai  $p$  yaitu  $0,001 < 0,05$  yang artinya “Terdapat Hubungan *Reability*/Kehandalan Terhadap Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Unit Farmasi Rawat Jalan”.

Penelitian ini sejalan dengan Andriani, Medi, dkk (2022) dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun”. Peneliti berasumsi bahwa mutu pelayanan farmasi di rawat jalan

dengan dimensi *Reability*/Kehandalan sudah baik, dan itu dapat diketahui dari kemampuan petugas farmasi yang memberikan bantuan kepada pasien sesuai yang diharapkan, sehingga pasien merasa diperhatikan.

c. Hubungan Dimensi *Responsiviness* /Daya Tanggap

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan dimensi *Responsiviness* terhadap persepsi pasien, diketahui bahwa adanya hubungan signifikan yang didukung dengan hasil analisis korelasi sederhana dimana nilai  $p$  yaitu  $0,002 < 0,05$  yang artinya “Terdapat Hubungan *Responsiviness*/Daya Tanggap Terhadap Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Unit Farmasi Rawat Jalan”.

Penelitian ini sejalan dengan Janati, Aqnan (2019) dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di RSUD Pandan Arang Boyolali Periode 2019”. Peneliti berasumsi bahwa mutu pelayanan farmasi di rawat jalan dengan dimensi *Responsiviness*/Daya Tanggap sudah baik, dan itu dapat diketahui dari ketanggapan petugas farmasi dalam melayani keluhan pasien dan menjelaskan apa yang tidak dimengerti oleh pasien mengenai obat.

d. Hubungan Dimensi *Assurance*/Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan dimensi *Assurance*/Jaminan terhadap persepsi pasien, diketahui bahwa adanya hubungan signifikan yang didukung dengan hasil analisis korelasi sederhana dimana nilai  $p$  yaitu  $0,001 < 0,05$  yang artinya “Terdapat hubungan

*Assurance*/Jaminan terhadap persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di unit farmasi”.

Penelitian ini sejalan dengan Kusmaningtyas, Tiara (2019) dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan RSUD Kota Madiun”. Peneliti berasumsi bahwa mutu pelayanan farmasi di rawat jalan dengan dimensi *Assurance*/Jaminan sudah baik, dan itu dapat diketahui dari kesesuaian resep obat yang diberikan petugas farmasi rawat jalan dengan resep yang diterima pasien yakin dan percaya akan kebenaran obat yang diterima.

#### e. Hubungan Dimensi *Empathy*/Empati

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan *Empathy*/Empati terhadap persepsi pasien, diketahui bahwa adanya hubungan signifikan yang didukung dengan hasil analisis korelasi sederhana dimana nilai  $p$  yaitu  $0,001 < 0,05$  yang artinya “Terdapat Hubungan *Empathy*/Empati Terhadap Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Unit Farmasi Rawat Jalan”.

Penelitian ini sejalan dengan Kusmaningtyas, Tiara (2019) dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi Terhadap Loyalitas Pasien Umum Rawat Jalan RSUD Kota Madiun”. Peneliti berasumsi bahwa mutu pelayanan farmasi di rawat jalan dengan dimensi *Empathy*/Empati sudah baik, dan itu dapat diketahui dari segi perhatian dan sikap baik yang diberikan petugas farmasi kepada pasien tanpa memandang status sosial, dan komunikasi antara petugas farmasi

dengan pasien berjalan dengan baik dan lancar. Tentunya hal ini membuat pasien memahami apa yang dikatakan oleh petugas farmasi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Unit Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Kota Pekanbaru Tahun 2022 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

### 1. *Tangible*/Bukti Langsung

Hubungan dimensi *Tangible*/Bukti Langsung terhadap persepsi pasien, diketahui bahwa adanya hubungan signifikan yang didukung dengan hasil analisis korelasi sederhana dimana nilai  $p$  yaitu  $0,007 < 0,05$  yang artinya “Terdapat Hubungan *Tangible*/Bukti Langsung Terhadap Persepsi Pasien Terkait Mutu Pelayanan Di Unit Farmasi Rawat Jalan”.

### 2. *Reability*/Kehandalan

Hubungan dimensi *reability*/kehandalan terhadap persepsi pasien, diketahui bahwa adanya pengaruh signifikan yang didukung dengan hasil analisis korelasi sederhana dimana nilai  $p$  yaitu  $0,001 < 0,05$  yang artinya “Terdapat Hubungan *Reability*/Kehandalan Terhadap Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Unit Farmasi Rawat Jalan”.

### 3. *Responviness*/Daya Tanggap

Hubungan dimensi *responsiveness*/daya tanggap terhadap persepsi pasien, diketahui bahwa adanya hubungan signifikan yang didukung dengan hasil

analisis korelasi sederhana dimana nilai  $p$  yaitu  $0,002 < 0,05$  yang artinya “Terdapat Hubungan *Responsiveness/Daya Tanggap Terhadap Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Unit Farmasi*”.

#### 4. Assurance/Jaminan

Hubungan dimensi *assurance/jaminan* terhadap persepsi pasien, diketahui bahwa adanya hubungan signifikan yang didukung dengan hasil analisis korelasi sederhana dimana nilai  $p$  yaitu  $0,001 < 0,05$  yang artinya “Terdapat Hubungan *Assurance/Jaminan Terhadap Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Unit Farmasi*”.

#### 5. Empathy/Empati

Hubungan *empathy/empati* terhadap persepsi pasien, diketahui bahwa adanya hubungan signifikan yang didukung dengan hasil analisis korelasi sederhana dimana nilai  $p$  yaitu  $0,001 < 0,05$  yang artinya “Terdapat Hubungan *Empathy/Empati Terhadap Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Unit Farmasi Rawat Jalan*”.

### SARAN

1. Sebaiknya pihak Rumah Sakit mengadakan pelatihan farmasi untuk petugas farmasi minimal 3 bulan sekali, untuk meningkatkan mutu pelayanan di unit farmasi.
2. Perlu adanya audit secara berskala untuk melihat dan menilai daya tanggap petugas farmasi terhadap pasien agar petugas memberikan alasan dan penjelasan yang jelas, dan dapat memberikan obat tepat waktu.

3. Sebaiknya menyediakan fasilitas lengkap seperti koran, majalah dan buku. Sehingga pasien/keluarga pasien yang menunggu obat dengan waktu yang cukup lama tidak merasa jenuh.

### UCAPAN TERIMAKASIH

1. Ibu Dr. Dra Wiwik Suryandartiwi, MM (Rektor Universitas Awal Bros)
2. Ibu Ns. Utari Christya Wardhani, M.Kep (Dekan Universitas Awal Bros)
3. Bapak Marian Tonis, SKM., MKM selaku (Ketua Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit)
4. Bapak Agus Salim S.Kep., M.Si (Dosen Pembimbing I)
5. Ibu Anastasya Shinta Yuliana, SKM., MKM (Dosen Pembimbing II)
6. Dosen dan Staf Prodi S1 Administrasi Rumah Sakit Universitas Awal Bros)
7. Bapak Dr. Dovy Saptika Faulin M.K.M (Direktur Rumah Sakit Prod. Dr. Tabrani Pekanbaru)
8. Kepala Unit SDM beserta jajarannya (Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru)
9. Kepala Unit Farmasi beserta jajarannya (Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru)
10. Seluruh staff Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru yang sudah terlibat.
11. Keluarga besar dan para sahabat.

**DAFTAR PUSTAKA**

Sugiyono, 2022. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. (Bandung: ALFABETA).

Husein Umar. 2013. Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis. Jakarta: Rajawali

Imran Rosyidi, M, dkk. 2020. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta : Gosyen Publishing, 2020, ISBN : 978-602-5411-69-4.

Kusmaningtyas, Tiara (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi RSUD Kaliwates.

Liwun, Lusia Liho (2018). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD dr. Hendrikus Fernandez Larantuka.

Wati, Ani Riza (2021). Gambaran Manajemen Logistik Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Prof. Dr. Tabrani Pekanbaru.

Andriani, Medi, dkk. (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Langit Golden Medika Sarolangun.

Janati, Aqnan (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Farmasi di RSUD Pandan Arang Boyolali Periode 2019.

Rohmah, Dini Auliya (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Magelang.

Wulandari, A, dkk (2022). Pengaruh Sistem Perekrutan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Unit Administrasi Rumah Sakit Awal Bros Panam Pekanbaru. Journal of Hospital Administration and Management, Universitas Awal Bros, Volume : 3, Nomor : 2, Halaman 9-18

Yuliana, A, S, dkk (2020). Persepsi Komunikasi Efektif Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Petala Bumi Provinsi Riau. Journal of Hospital Administration and Management, Universitas Awal Bros, Volume : 1, Nomor : 2, Halaman 01-10

Yuliana, A,S, dkk (2018). Analisis Pengendalian Kejadian Salah Sisip Dokumen Rekam Medis Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru Tahun 2018. Al Tamimi Kesmas : Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health Sciences, STIKes Al Insyirah, Volume : 7, Nomor :2, Halaman : 97 - 111