

PENGARUH KOMPETENSI PEDAGOGIK GURU DAN SUPERVISI AKADEMIK TERHADAP MUTU PENDIDIKAN DI SMA XAVERIUS BANDAR LAMPUNG

..... *Franciscus Xaverius Agung Sucahyo dan Haninun* 1-8

PENGARUH E-COMMERCE, PRODUK REVIEW DAN INFLUENCER TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MARKET PLACE SHOPEE

..... *Yerru Ewandono Sunjoto dan Hendri Dunan* 9-15

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENABUNG DENGAN MEDIASI KEPERCAYAAN

(Studi Kasus: Nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandar Lampung)

..... *Andala Rama Putra Barusman dan Adhwa Jinaan Kamilah* 16-24

ANALISIS KERJA FRONTLINER DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN BERDASARKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT KEMILING TANJUNG KARANG

..... *Tomi Satriya dan M Oktaviannur* 25-33

PENGARUH FASHION LIFESTYLE DAN SELF IMAGE TERHADAP IMPULSE BUYING THRIFTING DI AILAA SHOP BANDAR LAMPUNG

..... *Fenny Purnamasari dan Tina Miniawati Barusman* 34-43

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENERIMA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PANARAGAN JAYA

..... *Doniy Akbar dan Defrizal* 44-53

PENGARUH FARMASI KLINIS DAN KUALIFIKASI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT HERMINA LAMPUNG

..... *Muhammad Rizky Yuwana* 54-64

NIAT MENGGUNAKAN M-PASPOR: SUATU PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi pada Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung)

..... *Rieska Dwi Anggriana Ronie* 65-73

PENGARUH KOMPONEN INPUT DAN PROSES PENDAMPINGAN TERHADAP KEBERHASILAN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB) UNTUK PELAKU UMK-PANGAN DI BBPOM BANDAR LAMPUNG

..... *Midawarti dan Wenny Permata Sari* 74-84

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN (PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG

..... *Nuraini dan Habiburrahman* 85-96

Jurnal Manajemen Visionist	Volume 13	Nomor 1	Hal 1 – 96	Bandar Lampung Maret 2024	ISSN 1411 – 4186
-------------------------------	-----------	---------	---------------	------------------------------	---------------------

ISSN 1411 – 4186

*Jurnal Manajemen*

# **Visionist**

Volume 13, Nomor 1 – Maret 2024

## **DEWAN PENYUNTING**

### **Peninjau (Reviewer)**

Anggalia Wibasuri  
Angga Febrian  
Winda Rika Lestari  
Yateno  
Ismaul Fitroh  
Ahmad Dzul Ilmi Syariffudin  
Sekar Wulan Prasetyaningtyas  
Abdullah Muksin  
Fera Nefianti  
Dwi Rorin Maulidin Insana

### **Penyunting Pelaksana**

Yanuarius Yanu Dharmawan  
Retno Adilah Saraswati  
Nova Alvia

Alamat: Jl.  
Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung Tel.  
0721- 789825; Fax. 0721 - 770261  
Email: [visionist@ubl.ac.id](mailto:visionist@ubl.ac.id)

Diterbitkan oleh:  
Program Studi Manajemen (S2)  
Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

# Pengaruh Farmasi Klinis dan Kualifikasi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung

Muhammad Rizky Yuwana

Universitas Bandar Lampung

Corresponding e-mail: [rizkymuhy87@gmail.com](mailto:rizkymuhy87@gmail.com)

## Abstrak

*Tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh farmasi klinis dan kualifikasi sumber daya kefarmasian baik secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung. Desain penelitian yang digunakan yaitu penelitian kausal dengan metode penelitian menggunakan penelitian survei dengan pendekatan statistik. Analisis data menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan Program SPSS. Hasil penelitian membuktikan bahwa farmasi klinis berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung, kemudian kualifikasi sumber daya manusia kefarmasian berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung serta farmasi klinis dan kualifikasi sumber daya kefarmasian berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung. Saran yang dapat dikemukakan perlu kiranya tenaga teknis kefarmasian menanyakan lebih mendalam mengenai riwayat penggunaan obat melalui wawancara atau data rekam medik sehingga dapat memperkecil resiko akibat reaksi obat yang tidak dikehendaki (efek samping obat), kemudian sebagai self awareness hendaknya apoteker dan tenaga teknis kefarmasian senantiasa menunjukkan empati dengan menunjukkan perhatian dan sopan santun dalam melayani kepada pasien/keluarga/ konsumen yang membutuhkan pelayanan dari apoteker dan teknis kefarmasian.*

**Kata Kunci:** Farmasi Klinis, Kualifikasi Sumber Daya Manusia, Kualitas Pelayanan

## Pendahuluan

Rumah sakit memegang peranan penting dalam meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat. Di Indonesia, rumah sakit merupakan standar pelayanan medis bagi pusat kesahatan masyarakat, khususnya pada pengobatan medis. Mutu pelayanan pada Rumah Sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas dan kuantitas tenaga medis yang dimiliki rumah sakit tersebut (Irawan & Sitanggang, 2020). Salah satu pelayanan yang diberikan di rumah sakit adalah bagian farmasi. Pelayanan kefarmasian inilah yang selanjutnya akan mengurus segala kebutuhan pasien terkait pembelian obat. Salah satu faktor keberhasilan pengobatan penyakit adalah ketepatan pemberian obat. Ketepatan perolehan obat ini ditentukan oleh kualitas pelayanan kefarmasian. (Muhammad *et al.*, 2020).

Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit merupakan bagian integral dari system pelayanan Kesehatan rumah sakit yang bertujuan untuk melayani pasien, menyediakan sediaan farmasi, alat Kesehatan dan perbekalan Kesehatan habis pakai yang bermutu dan harga terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk pelayanan farmasi klinik. (Megawati & Antari, 2017).

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit diatur bahwa pelayanan kefarmasian adalah pelayanan langsung dan tanggung jawab kepada pasien terkait dengan sediaan farmasi untuk tujuan pengumpulan kualitas hidup pada pasien (AT *et al.*, 2019).

Rumah Sakit Hermina Lampung adalah Rumah Sakit Umum Type C yang merupakan anggota ke-32 Group Hermina Hospitals. Rumah Sakit Hermina juga menyelenggarakan pelayanan kefarmasian. Rumah Sakit Hermina memiliki layanan berkualitas tinggi, termasuk di Poli Obsgyn dan Tumbuh Kembang Anak. Tersedia kurang lebih 100 tempat tidur dan didukung oleh klinik ICU, NICU, PICU, Hemodialisis, Thalassemia, Kemoterapi dan Klinik Tumbuh Kembang Anak.

Berdasarkan pengamatan pendahuluan diketahui bahwa yang menjadi permasalahan yang dikeluhkan oleh konsumen terhadap pelayanan adalah waktu tunggu yang terkadang terlalu lama memperoleh resep obat yang dipesan di mana waktu tunggu pelayanan kefarmasian pemberian resep obat dalam tiga bulan terakhir rata-rata 22 menit, sementara standar waktu tunggu resep obat di Rumah Sakit Hermina adalah 16,5 menit, selanjutnya masih terjadi kekosongan stok/sediaan farmasi di Apotek Rumah Sakit Hermina Lampung dan permasalahan lain yang seringkali menjadi hambatan adalah Pelayanan Informasi Obat (PIO) di mana konsumen kurang memahami informasi yang diberikan oleh petugas kefarmasian.

Dari uraian diatas maka penelitian ini mengangkat judul tentang pengaruh farmasi dan kualifikasi sumber daya kefarmasian terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di rumah sakit Hermina Lampung.

### *Kualitas Pelayanan*

Menurut Barusman, (2019) Kualitas pelayanan diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan serta persyaratan pelanggan secara cepat dan sesuai dengan harapan. Nadi *et al.*, (2016) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai Tindakan atau Tindakan individu atau organisasi yang bertujuan untuk memuaskan pelanggan atau karyawan.

### *Farmasi Klinis*

Farmasi klinis diartikan sebagai pelayanan langsung yang diperoleh dari apoteker kepada pasien untuk meningkatkan hasil pengobatan dan meminimalkan risiko terjadinya efek samping obat, menjaga keselamatan pasien untuk menjamin kualitas hidupnya (Djamaluddin *et al.*, 2019).

Menurut Bachtiar *et al.*, (2019) Pasal 3 angka 3 Permenkes Nomor 72 Tahun 2016, pelayanan farmasi klinik yang diberikan meliputi:

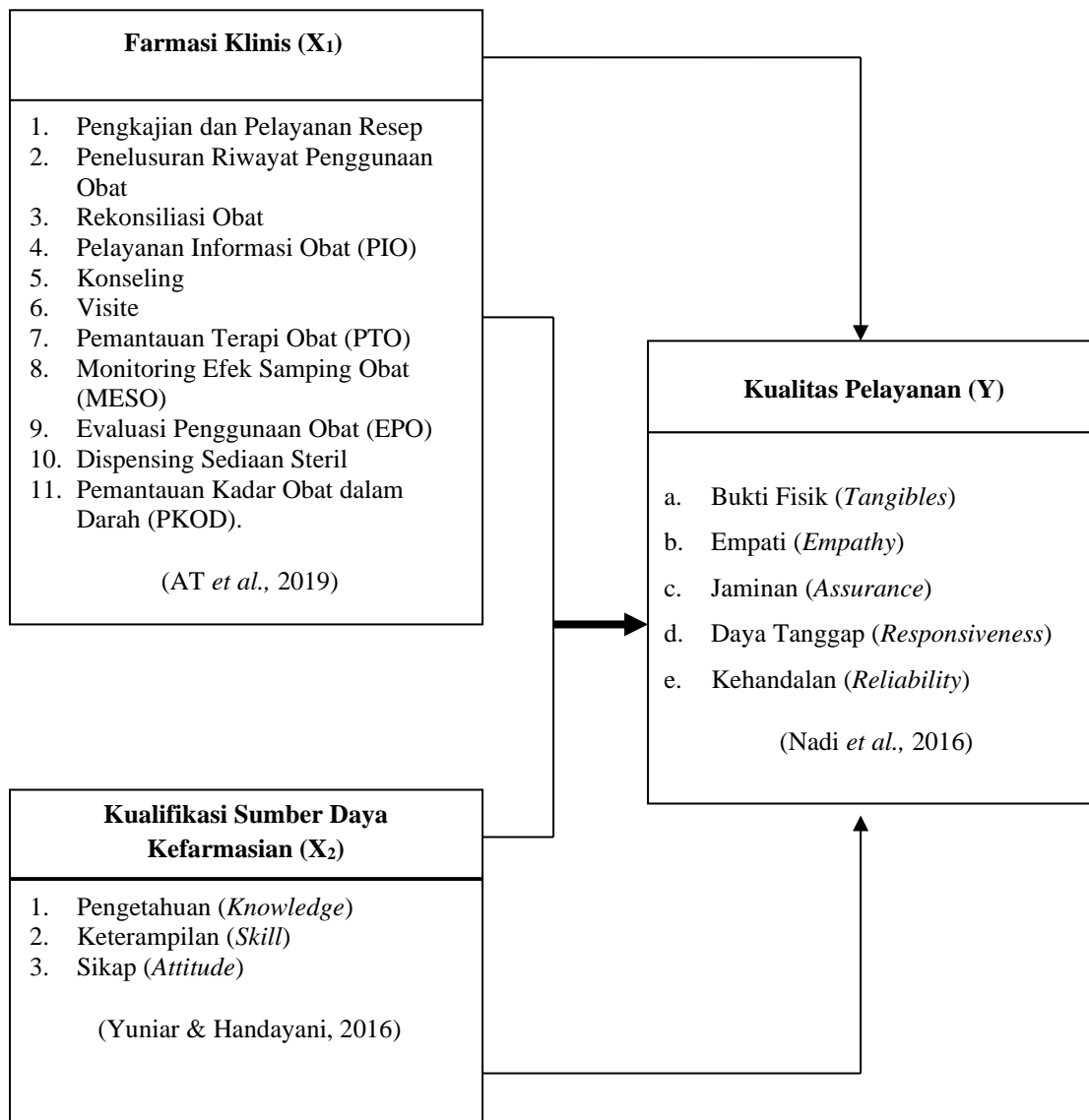
- a. Pengkajian dan pelayanan Resep;
- b. Penelusuran riwayat penggunaan Obat;
- c. Rekonsiliasi Obat;
- d. Pelayanan Informasi Obat (PIO);
- e. Konseling;
- f. Visite;
- g. Pemantauan Terapi Obat (PTO);
- h. Monitoring Efek Samping Obat (MESO);
- i. Evaluasi Penggunaan Obat (EPO);
- j. Dispensing sediaan steril; dan
- k. Pemantauan Kadar Obat dalam Darah (PKOD);

### *Kualifikasi Sumber Daya Manusia Kefarmasian*

Pelayanan Kefarmasian disediakan oleh apoteker dan teknisi farmasi karena Teknisi kefarmasian yang melakukan pelayanan kefarmasian harus berada di bawah pengawasan apoteker. Apoteker dan teknisi kefarmasian harus memenuhi persyaratan administrasi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Yuniar & Handayani, 2016).

Menurut (Abdullah, (2017) sumber daya manusia yang memiliki kualifikasi yang baik, setidaknya memiliki karakteristi sebagai berikut:

- a. Pengetahuan (*knowledge*)  
Mencakup pengetahuan keilmuan dalam bidang pekerjaan dan ilmu pengetahuan lainnya yang terkait.
- b. Keterampilan (*skill*)  
Meliputi keterampilan teknis dan fungsional, keterampilan organisasi, keterampilan intelektual, keterampilan pribadi, komunikasi dan keterampilan intrapersonal.
- c. Sikap (*attitude*)  
Memiliki komitmen terhadap kepentingan umum dan peka terhadap tanggung jawab sosial, pengembangan pribadi dan pembelajaran seumur hidup, dapat dipercaya, bertanggung jawab, tepat waktu dan saling menghormati, patuh terhadap hukuman dan peraturan yang berlaku.



Gambar 1. Kerangka Pikir

### Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei dengan metode statistik inferensial. Penelitian survei yaitu penelitian yang dilakukan dengan populasi besar atau kecil, tetapi data yang diteliti adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, seperti mencari fakta, sebaran dan hubungan relatif antara variabel sosiologi dan psikologis (Abdullah, 2015). Metode survei dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada individu sebagai responden. Sesuai dengan judul penelitian ini, maka terdapat 3 (tiga) variabel yang diteliti yang terdiri dari variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) sebagai berikut.

1. Variabel Bebas (X): Kompetensi Pegawai (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>).
2. Variabel Terikat (Y): Kepuasan Pasien.

Sampel penelitian diambil dari konsumen/pasien yang mendapat pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung sejumlah 100 orang pasien. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk menguji kualitas data. Diperlukannya Uji deskriptif, uji koefisien determinasi, uji regresi linier berganda serta uji hipotesis dengan bantuan program SPSS dalam melakukan pengujian data.

## Hasil dan Pembahasan

### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam pembahasan ini berupa deskripsi data setiap variabel atau penjelasan tabel yang meliputi variabel-variabel yang diteliti yaitu Variabel Farmasi Klinis ( $X^1$ ), Variabel Sumber Daya Manusia Kefarmasian ( $X^2$ ) dan Variabel Kualitas Pelayanan Kefarmasian ( $Y$ ).

#### a. Variabel farmasi Klinis ( $X^1$ )

Penilaian terhadap variabel farmasi klinis dilakukan dengan mengajukan 12 pernyataan kepada 100 orang responden. Selanjutnya berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap kuesioner yang disampaikan mengenai variabel farmasi klinis, mak dapat disajikan hasilnya seperti pada tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1. Tanggapan Responden Terhadap Pernyataan pada Variabel Farmasi Klinis**

No.	Pernyataan	Kategori Jawaban					Rata-rata	Bobot Nilai
		SS	S	CS	KS	TS		
1.	Instalasi farmasi RS Hermina senantiasa melakukan tinjauan resep sesuai dengan persyaratan administrative, farmasi dan klinis.	18	72	10	0	0	.404	Sangat Baik
2.	Pasien ditanyakan mengenai riwayat penggunaan obat melalui wawancara atau data rekam medik	8	40	52	0	0	3,56	Baik
3.	Tim farmasi memastikan informasi yang akurat tentang obat yang digunakan pasien	13	50	36	1	0	3,75	Baik
4.	Pasien/keluarga pasien diberikan informasi dan/atau rekomendasi mengenai obat untuk pasien	12	44	42	2	0	3,66	Baik
5.	Tim farmasi telah memberikan konseling obat untuk pasien baik rawat jalan maupun rawat inap	8	52	36	4	0	3,64	Baik
6.	Tim farmasi membantu pasien mengatur dan menyesuaikan penggunaan obat dengan penyakitnya.	0	49	39	2	0	3,67	Baik
7.	Apoteker/tim kesehatan melakukan kunjungan untuk mengamati, memantau, meningkatkan dan memberikan informasi mengenai terapi dan reaksi obat kepada pasien	15	53	32	0	0	3,83	Baik
8.	Pemantauan terapi obat secara rutin dilakukan untuk memastikan pemberian obat yang aman, efektif dan tepat bagi pasien	23	51	26	0	0	3,97	Baik
9.	Tim farmasi memberikan pemantauan terhadap reaksi obat yang tidak dikehendaki (efek samping obat)	7	79	14	0	0	3,93	Baik
10.	Tim farmasi menginformasikan kepada pasien mengenai pola penggunaan Obat pada pasien	8	47	44	1	0	3,62	Baik
11.	Tim farmasi senantiasa memantau agar pasien menerima Obat sesuai dengan dosis yang dibutuhkan	6	80	14	0	0	3,92	Baik

12.	Tim farmasi memberikan penilaian atas kebutuhan pasien yang membutuhkan pemeriksaan kadar obat dalam darah	18	72	10	0	0	4,08	Sangat Baik
-----	--	----	----	----	---	---	------	-------------

Sumber: Data Diolah, 2023

Konversi Bobot Nilai:

0,01 – 1,00 = Tidak Baik

3,01 – 4,00 = Baik

1,01 – 2,00 = Kurang Baik

4,01 – 5,00 = Sangat Baik

2,01 – 3,00 = Cukup Baik

Berdasarkan jawaban responden di atas, dapat diketahui bahwa pernyataan yang mendapat penilaian tertinggi oleh responden adalah pada pernyataan kedua belas yaitu “Tim farmasi memeriksa dengan teliti atas kebutuhan pasien yang membutuhkan pemeriksaan kadar obat dalam darah” dengan rata-rata skor 4,08, kemudian pernyataan pertama mengenai “Instalasi farmasi RS Hermina senantiasa melakukan pengkajian resep sesuai persyaratan administrasi, farmasetik dan persyaratan klinis”. Hasil skor ini termasuk ke dalam kategori sangat baik.

b. Variabel Kualifikasi Sumber Daya Manusia Kefarmasian

Penilaian terhadap Variabel Sumber Daya Manusia Kefarmasian dilakukan dengan mengajukan 12 pernyataan kepada 100 orang responden. Selanjutnya berdasarkan tanggapan responden terhadap kuesioner yang disampaikan, hasilnya dapat disajikan pada tabel 2 di bawah ini.

**Tabel 2. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan pada Variabel Sumber Daya Manusia Kefarmasian**

No.	Pernyataan	Kategori Jawaban					Rata-rata	Bobot Nilai
		SS	S	CS	KS	TS		
1.	Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian memiliki pengetahuan yang baik mengenai obat-obatan yang dibutuhkan pasien	12	56	28	4	0	3,76	Setuju
2.	Pasien/keluarga pasien mendapatkan saran-saran yang tepat dalam pemakaian obat bagi pasien	20	60	16	4	0	3,96	Setuju
3.	Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian memiliki jalur pendidikan di bidang kefarmasian	51	57	28	0	0	3,87	Setuju
4.	Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian mampu memberikan pengkajian dan pelayanan resep dengan baik kepada konsumen	25	55	20	0	0	4,05	Sangat Setuju
5.	Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian di RS Hermina memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan konsumen	21	51	26	2	0	3,91	Setuju
6.	Tenaga teknis kefarmasian cekatan dalam menyiapkan obat-obatan bagi pasien	13	52	34	1	0	3,77	Setuju
7.	Waktu tunggu dalam menebus resep obat masih dalam batas kewajaran	9	49	38	4	0	3,63	Setuju
8.	Tenaga teknis kefarmasian memberikan informasi yang jelas kepada pasien di ruang rawat inap	13	48	0	9	0	3,65	Setuju
9.	Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian memberikan informasi mengenai pelayanan	9	58	1	2	0	3,94	Setuju

	obat dengan ramah kepada pasien/keluarga pasien							
10.	Tenaga teknis kefarmasian dengan sabar memberikan penjelasan kepada keluarga pasien pada saat visit	12	56	29	3	0	3,77	Setuju
11.	Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian sigap dalam memberikan jawaban yang dibutuhkan konsumen/pasien/keluarga pasien dalam konseling	19	59	20	2	0	3,95	Setuju
12.	Pelayanan kefarmasian di RS Hermina sesuai dengan harapan konsumen	12	56	28	4	0	3,76	Setuju

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tanggapan responden diatas terlihat bahwa penilaian responden yang paling tertinggi oleh adalah pada pernyataan keempat yaitu “Apoteker dan tenaga teknis kefarmasian mampu memberikan pengkajian dan pelayanan resep dengan baik kepada konsumen” dengan rata-rata skor 4,05 dan termasuk kategori sangat setuju.

c. Variabel Kualitas Pelayanan Kefarmasian (Y)

Penilaian terhadap variabel Kualitas Pelayanan Kefarmasian dilakukan dengan mengajukan 12 pernyataan kepada 100 orang responden. Selanjutnya berdasarkan tanggapan responden terhadap kuesioner yang disampaikan, hasilnya dapat disajikan pada tabel 3 dibawah ini.

**Tabel 3. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan pada Variabel Kualitas Pelayanan Kefarmasian**

	Pernyataan	Kategori Jawaban					Rata-rata	Bobot Nilai
		SS	S	CS	KS	TS		
1.	Ruang tunggu di instalasi farmasi nyaman bagi konsumen	19	50	29	2	0	3,86	Setuju
2.	Penampilan petugas di instalasi farmasi rapi dan bersih	29	46	25	0	0	4,04	Sangat Setuju
3.	Tersedia papan eletronik yang memberikan berbagai informasi bagi konsumen	8	72	20	0	0	3,88	Setuju
4.	Pelayanan petugas instalasi farmasi di RS Hermina sopan dan ramah	6	54	37	3	0	3,63	Setuju
5.	Petugas instalasi farmasi di RS Hermina perhatian terhadap pasien dan keluarganya	9	48	40	3	0	3,63	Setuju
6.	Petugas instalasi farmasi di RS Hermina sabar serta berusaha memahami kebutuhan pasien dan memberikan solusinya	12	73	9	6	0	3,91	Setuju
7.	Petugas instalasi farmasi di RS Hermina menyiapkan obat dengan benar dan teliti	15	60	25	0	0	3,90	Setuju
8.	Petugas instalasi farmasi di RS Hermina senantiasa memastikan pasien mengkonsumsi obat dengan tepat waktu	14	75	11	0	0	4,03	Sangat Setuju
9.	Petugas instalasi farmasi di RS Hermina memberikan penjelasan dengan baik mengenai obat yang dibutuhkan pasien	14	52	33	1	0	3,79	Setuju



10.	Petugas instalasi di RS Hermina Menyiapkan obat dengan segera	13	68	19	0	0	3,94	Setuju
-----	---	----	----	----	---	---	------	--------

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan tanggapan responden di atas, dapat diketahui bahwa yang mendapat penilaian tertinggi oleh responden adalah pada pernyataan kedua yaitu “Penampilan petugas di instalasi farmasi rapi dan bersih” dengan rata-rata skor 4,04 dan pernyataan ketujuh yaitu “Petugas instalasi farmasi di RS Hermina senantiasa memastikan pasien mengkonsumsi obat dengan tepat waktu” dengan rata-rata skor 4,03 yang termasuk kategori sangat setuju.

### Analisis Linier Berganda

**Tabel 4. Koefisien Reresi Variabel Farmasi Klinis dan Kualifikasi Sumber Daya Kefarmasian Terhadap Kualitas Pelayanan**

		Coefficients <sup>a</sup>			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	Model	B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	<b>2.514</b>	4.948		.508
	Farmasi_Klinis	<b>.494</b>	.116	.322	4.250
	Kualifikasi_SDM	<b>.460</b>	.065	.540	7.132

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Sumber: Data Diolah, 2023

$$Y = a + \beta X_1 + \beta X_2 + \varepsilon$$

$$Y = 2.514 + 0,494 X_1 + 0,460 X_2.$$

Interprestasi:

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif antara farmasi klinis dengan kualitas pelayanan, Kualifikasi sumber daya manusia dengan kualitas pelayanan, bersama – sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang di dapat dari hasil analisis linier berganda, yaitu:

**a:** 2,514 yaitu konstanta atau keadaan Dimana saat variabel kualitas pelayanan belum dipengaruhi oleh variabel lain yaitu variable farmasi klinis dan variabel kualifikasi sumber daya manusia.

**$\beta X_1$ :** berdasarkan hasil analisis linier berganda menunjukkan jika varibel farmasi klinis ditingkatkan sebesar 1 satuan, maka akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kefarmasian klinis terhdap kualitas peayanan kefarmasian sebesar 0, 494 satuan.

**$\beta X_2$ :** berdasarkan hasil analisis linier berganda menunjukkan jika variabel kualifikasi sumbr daya manusia ditingkatkan 1 satuan, akan terjadilah peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian sebesar 0,460 satuan.

### Uji Koefisien Determinasi (Uji R)

- a. Pengaruh Farmasi Klinis Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung

**Tabel 5. Koefisien Determinasi Farmasi Klinis Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	<b>.539<sup>a</sup></b>	<b>.290</b>	.283	4.411

a. Predictors: (Constant), Farmasi\_Klinis

Sumber: Data Diolah, 2023

hasil perhitungan Uji Koefisien Determinan nilai R yaitu 0,539, sehingga pengaruh farmasi klinis terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung dengan kategori sedang. Nilai  $R^2$  (square) sebesar 0,290, artinya pengaruh Farmasi Klinis dengan Kualitas Pelayanan Kefarmasian adalah sebesar 29,0%, sedangkan 71,0% dipengaruhi oleh variabel lain.

- b. Pengaruh Kualifikasi Sumber Daya Kefarmasian Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung

**Tabel 6. Koefisien Determinasi Kualifikasi Sumber Daya Kefarmasian Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	<b>.669<sup>a</sup></b>	<b>.448</b>	.442	3.891

a. Predictors: (Constant), Kualifikasi\_SDM

Sumber: Data Diolah, 2023

Hasil perhitungan Uji Koefisien Determinan nilai R yaitu 0,669, sehingga pengaruh kualifikasi sumber daya kefarmasian terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung termasuk kategori tinggi. Kemudian nilai  $R^2$  (square) sebesar 0,448, artinya pengaruh kualifikasi sumber daya kefarmasian terhadap kualitas pelayanan kefarmasian sebesar 44,8%, sedangkan sisanya sebesar 55,2% dipengaruhi oleh variabel lain.

**Tabel 7. Koefisien Determinasi Farmasi Klinis dan Kualifikasi Sumber Daya Kefarmasian Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	<b>.731<sup>a</sup></b>	<b>.535</b>	.525	3.591

a. Predictors: (Constant), Kualifikasi\_SDM, Farmasi\_Klinis

Sumber: Data Diolah, 2023

Hasil perhitungan Uji Koefisien Determinan nilai R adalah sebesar 0,731, sehingga pengaruh farmasi klinis dan kualifikasi sumber daya kefarmasian terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung termasuk kategori tinggi. Adapun nilai  $R^2$  (square) sebesar 0,535, artinya pengaruh farmasi klinis dan kualifikasi sumber daya kefarmasian terhadap kualitas pelayanan kefarmasian adalah sebesar 53,5%, sedangkan sisanya sebesar 46,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

#### Uji Hipotesis *t* (Parsial)

- a. Pengaruh Farmasi Klinis Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung

**Tabel 8. Uji Hipotesis Farmasi Klinis Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.514	4.948	.508	.613
	Farmasi_Klinis	.494	.116	.322	<b>4.250</b>

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan

Sumber: Data Diolah, 2023

Hasil uji  $t_{hitung}$  didapatkan nilai sebesar 4.250, dengan nilai  $t_{tabel}$  untuk  $n = 100$  pada  $\alpha = 0,05$  adalah 1,984 dan nilai Sig. 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel.c}$  sesuai hipotesis yang dirumuskan sebelumnya Terbukti bahwa “Farmasi klinis berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung”.

- b. Pengaruh Kualifikasi Sumber Daya Manusia Kefarmasian Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung

**Tabel 9. Uji Hipotesis Kualifikasi Sumber Daya Kefarmasian terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian Coefficients<sup>a</sup>**

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	2.514	4.948	.508		.613
	Kualifikasi_SDM	.460	.065	.540	<b>7.132</b>	.000

a. Dependent Variable: Kualitas\_Pelayanan  
Sumber: Data Diolah, 2023

Hasil uji  $t_{hitung}$  didapatkan nilai sebesar 7,132, dengan nilai  $t_{tabel}$  untuk  $n = 100$  pada  $\alpha = 0,05$  adalah 1,984 dan nilai Sig. 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Sesuai hasil uji hipotesis yang dirumuskan sebelumnya Terbukti bahwa “Kualifikasi sumber daya manusia kefarmasian berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung”.

#### *Uji Hipotesis f (Simultan)*

**Tabel 10. Uji Hipotesis Farmasi Klinis dan Kualifikasi Sumber Daya Kefarmasian Terhadap Kualitas Pelayanan Kefarmasian ANOVA<sup>b</sup>**

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1436.707	2	718.353	<b>55.700</b>	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1251.003	97	12.897		
	Total	2687.710	99			

a. Predictors: (Constant), Kualifikasi\_SDM, Farmasi\_Klinis  
b. Dependent Variable Kualitas\_Pelayanan

Sumber: Data Diolah, 2023

Hasil uji  $F_{hitung}$  didapatkan nilai sebesar 55.700, sedangkan nilai  $F_{tabel}$  untuk  $n = 100$  pada  $\alpha = 0,05$  adalah 3,94 dan nilai Sig. 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ . Sesuai hasil tersebut, maka hipotesis yang dirumuskan sebelumnya Terbukti bahwa “Farmasi klinis dan kualifikasi sumber daya kefarmasian berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung”.

## Penutup

### *Kesimpulan*

Hasil Penelitian Menyimpulkan Bahwa:

- Hasil penelitian membuktikan bahwa farmasi klinis berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung.
- Hasil penelitian membuktikan bahwa kualifikasi sumber daya manusia kefarmasian berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung.
- Hasil penelitian membuktikan bahwa farmasi klinis dan kualifikasi sumber daya kefarmasian berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung.

### *Implikasi*

Berdasarkan hasil penelitian, implikasi yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut:

- Implikasi Teoretis, penelitian menunjukkan bahwa baik secara parsial maupun simultan farmasi klinis dan kualifikasi sumber daya kefarmasian berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kefarmasian.
- Implikasi Praktis, penelitian ini memberikan masukan bagi pihak manajemen Rumah Sakit Hermina Lampung agar lebih jauh mengevaluasi hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan farmasi klinis dan

peningkatan kemampuan sumber daya manusia kefarmasian sehingga dapat meningkatkan pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Hermina Lampung.

- c. Implikasi Metodologi, secara umum proses penelitian tidak mengalami kendala yang berarti. Di sisi lain cukup singkatnya waktu penelitian, menyebabkan penelitian menjadi sedikit kurang maksimal.

### Saran

- a. Pada variabel farmasi klinis, perlu kiranya tenaga teknis kefarmasian menanyakan lebih mendalam mengenai mengenai riwayat penggunaan obat melalui wawancara atau data rekam medik sehingga dapat memperkecil resiko akibat reaksi obat yang tidak dikehendaki (efek samping obat).
- b. Setelah berakhirnya pandemi Covid-19 yang menyebabkan standar prosedur operasional banyak terjadi penyesuaian protokoler Covid-19, tentunya banyak sisi positif yang dapat diambil dan standar prosedur operasional tersebut dapat terus dilaksanakan pada masa pasca pandemi Covid-19 demi peningkatan pelayanan Rumah Sakit Hermina khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian.
- c. Pada variabel kualitas pelayanan, sebagai *self awareness* hendaknya apoteker dan tenaga teknis kefarmasian senantiasa menunjukkan empati dengan menunjukkan perhatian dan sopan santun dalam melayani kepada pasien/keluarga/konsumen yang membutuhkan pelayanan dari apoteker dan teknis kefarmasian.

### Daftar Pustaka

- Abdullah, Husaini. (2017). Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi. *Jurnal Warta Edisi*, 51, 1–11.
- Abdullah, Ma'aruf. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif (Vol. 1).
- AT, Trianengsih., Hardisman, Hardisman & Almasdy, Dedy. (2019). Implementasi permenkes Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Terhadap Tatakelola SDM Instalasi Farmasi Rsu Mayjen H.A Thalib Kerinci Tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 8(2), 356–365.
- Bachtiar, Meity. A. P., Germas, Alih & Andarusito, Nurcahyo. (2019). Analisis Pengelolaan Obat Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Jantung Bina Waluya Jakarta Timur Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 3(2), 119–130.
- Barusman, Andala Rama Putra. (2019). The Effect of Security, Service Quality, Operations and Information Management, Reliability & Trustworthiness on E-Loyalty moderated by Customer Satisfaction on the Online Shopping Website. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(6), 586–594.
- Djamaluddin, Furqan., Imbaruddin, Amir & Muttaqin, Muttaqin. (2019). Kepatuhan Pelayanan Farmasi Klinik di Rumah Sakit di RSUP DR. Wahidun Sudirohusodo. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(3), 176–193.
- Irawan, Beny & Sitanggang, Erwin Daniel (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). *Jurnal Keperawatan Dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), 58–64.
- Megawati, Fitria & Antari, Ni Putu Udayana. (2017). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Umum Daerah Klungkung tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Medicamento*, 3(2), 115–119.

Muhammad, Diki., Almasyhuri, Almasyhuri & Setiani, Lusi Adi. (2020). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Terapan Universitas Jambi*, 4(2), 174–186.

Nadi, Aliasghar., Shojaee, Jalil, Abedi, Ghassem., Siamian, Hasan., Abedini, Ehsan & Rostami, Farideh. (2016). Patients' Expectations and Perceptions of Service Quality in the Selected Hospitals. *Medical Archives (Sarajevo, Bosnia and Herzegovina)*, 70(2), 135–139.

Yuniar, Yuyun & Handayani, Rini Sasanti. (2016). Kepuasan Pasien Peserta Program Jaminan Kesehatan Nasional terhadap Pelayanan Kefarmasian di Apotek. *Jurnal Kefarmasian Indonesia*, 6(1), 39–48.