

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **5.1 Gambaran Umum Instalasi Farmasi rawat jalan RS Amelia**

Rumah Sakit Amelia merupakan rumah sakit umum swasta kelas D beralamat di Jl. Pahlawan No. 25 Pare Kediri Jawa Timur. Rumah sakit ini didirikan pada tahun 1994 sebagai rumah sakit bersalin dengan jumlah kapasitas 107 tempat tidur. Visi rumah sakit adalah “Menjadi rumah sakit pilihan masyarakat”, dan dengan misi “Memberikan pelayanan yang berkualitas serta optimal dan dapat dijangkau masyarakat” serta motto “Kepuasan pasien dan kekeluarganya adalah kebanggaan kami”. Instalasi farmasi merupakan salah satu pelayanan penunjang medik yang tidak dapat dipisahkan dari rumah sakit. Instalasi farmasi akan bertanggungjawab atas semua pengadaan kebutuhan obat-obatan, bahan dan barang medis beserta distribusinya. Instalasi farmasi melayani instalasi yang ada di rumah sakit, salah satunya adalah instalasi rawat jalan.

Depo farmasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi pada pelayanan pasien terutama dalam hal penyediaan obat dan alat kesehatan. Depo farmasi ini memberikan pelayanan resep obat yang diperuntukkan bagi semua pasien rawat inap dan rawt jalan sehingga depo farmasi dibagi menjadi dua bagian yaitu depo rawat inap dan depo rawat jalan. Adapun tempat pelayanan resep ini dipisahkan berdasarkan jenis pasien. Letak depo farmasi Rumah Sakit Amelia berada bagian depan rumah sakit berdekatan dengan poli kandungan. Bagian depan ruangan terdapat ruang tunggu untuk mengambil obat. Ruang penyerahan dan pemberian informasi obat menjadi satu dengan ruang kasir. Ruang peracikan obat berada di

belakang ruang kasir, serta terdapat tulisan instalasi farmasi di pintu masuk ruang tunggu farmasi.

## 5.2 Jumlah Sampel Penelitian

Besar sampel pada penelitian ini bertambah menjadi sebanyak 75 sampel, lebih besar dari sampel minimal yang dirumuskan sebelumnya. Hal ini dikarenakan normalitas data dengan besar sampel sebanyak 60 responden tidak tercapai. Sehingga langkah selanjutnya adalah menambah besar sampel guna mencapai normalitas data yang merupakan syarat uji regresi linier berganda.

## 5.3 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga pasien yang berobat di unit rawat jalan dan merupakan pengguna jasa instalasi farmasi yang minimal telah melakukan pembelian obat minimal sebanyak satu kali di depo farmasi rumah sakit Amelia. Karakteristik responden tersebut disajikan pada tabel 5.1

Tabel 5.1 Karakteristik Responden

	Karakteristik responden	Jumlah	Persentase (%)
Jenis responden	Pasien	40	53.3
	Keluarga /pengantar	35	46.7
Usia responden	16 - 20 tahun	7	9.3
	≥ 21 tahun	68	90.7
Jenis kelamin	Laki-laki	10	13.5
	Perempuan	65	86.5
Status pernikahan	Menikah	65	86.7
	Lajang	8	10.7
	Duda/Janda	12	2.7
Pendidikan	Tidak tamat SD	2	2.7
	Tamat SD	3	4.0

Pendidikan	Tamat SMP	20	26.7
	Tamat SMA	36	48.0
	Akademi/Diploma	6	8.0
	Sarjana (S1)	8	10.7
	Magister (S2)	0	0.0
	Doktor (S3)	0	0.0
Jumlah kunjungan	Pertama kali	0	0.0
	Dua kali	28	37.3
	3 kali	13	17.3
	4 kali	3	4.0
	5 kali	8	10.7
	Lebih dari 5 kali	23	30.7

Sumber : Data primer diolah Tahun 2016

Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini berumur lebih dari atau sama dengan 21 tahun serta berjenis kelamin perempuan. Ditinjau dari status pernikahan, mayoritas responden berstatus menikah. Sebagian besar responden berpendidikan tamat SMA. Berdasarkan jumlah kunjungan, mayoritas responden dalam penelitian ini telah mengunjungi depo farmasi rawat jalan RS Amelia sebanyak dua kali.

## 5.4 Analisis Hasil Penelitian

### 5.4.1 Analisis Deskriptif

#### 5.4.1.1 Persepsi Responden terhadap Variabel Tempat Farmasi

Hasil analisis deskriptif persepsi responden pada variabel tempat farmasi disajikan pada tabel 5.2

**Tabel 5.2 Persepsi Responden terhadap Variabel Tempat Farmasi**

Indikator	1		2		3		4		5		Rata-rata	
	STS		TS		R		S		SS			
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
<b>Tempat farmasi (X1)</b>												
Depo farmasi mudah dijangkau	1	1.3	0	0.0	3	4.0	57	76.0	14	18.7	4.11	
Ruang tunggu nyaman	1	1.3	2	2.7	1	1.3	58	77.3	13	17.3	4.07	
Ruang sekitar bersih	0	0.0	1	1.3	3	4.0	55	73.3	16	21.3	4.15	
Waktu layanan tidak mengganggu saya	0	0.0	6	8.0	4	5.3	58	77.3	7	9.3	3.88	

Sumber : Data primer diolah Tahun 2016

Data di atas menunjukkan bahwa dari 75 responden sebagian besar menyatakan setuju bahwa depo farmasi mudah dijangkau dari poli rawat jalan dengan rata-rata indikator sebesar 4,11, ruang tunggu farmasi nyaman dengan rata-rata indikator sebesar 4,07, ruang sekitar farmasi bersih dengan rata-rata indikator sebesar 4,15, serta waktu layanan farmasi tidak mengganggu pekerjaan mereka dengan rata-rata indikator sebesar 3,88. Beberapa hasil tersebut di atas menggambarkan bahwa responden cenderung setuju bahwa depo farmasi mudah dijangkau dari poli rawat jalan, ruang tunggu farmasi nyaman, ruang sekitar farmasi bersih dan waktu layanan farmasi tidak mengganggu pekerjaan mereka.

#### 5.4.1.2 Persepsi Responden terhadap Variabel Sikap Petugas

Hasil analisis deskriptif persepsi responden pada variabel sikap petugas disajikan pada tabel 5.3

**Tabel 5.3 Persepsi Responden terhadap Variabel Sikap Petugas**

Indikator	1		2		3		4		5		Rata-rata
	STS		TS		R		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
<b>Sikap petugas (X2)</b>											
Petugas ramah	0	0.0	0	0.0	2	2.7	55	73.3	18	24.0	4.21
Petugas tanggap	0	0.0	1	1.3	1	1.3	58	77.3	15	20.0	4.16
Petugas bersedia menjawab	0	0.0	0	0.0	0	0.0	61	81.3	14	18.7	4.19

Sumber : Data primer diolah Tahun 2016

Data di atas menunjukkan bahwa dari 75 responden sebagian besar menyatakan setuju bahwa petugas bersikap ramah (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun) dengan rata-rata indikator sebesar 4,21, petugas tanggap dengan apa yang dibutuhkan pasien dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,16, serta petugas bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,19. Beberapa hasil tersebut di atas menggambarkan bahwa responden cenderung setuju bahwa petugas bersikap ramah (senyum, sapa, salam, sopan, dan santun), petugas tanggap dengan yang dibutuhkan pasien, dan petugas bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan

### 5.4.1.3 Persepsi Responden terhadap Variabel Kecepatan Pelayanan

Hasil analisis deskriptif persepsi responden pada variabel tempat farmasi disajikan pada tabel 5.4

**Tabel 5.4 Persepsi Responden terhadap Variabel Kecepatan Pelayanan**

Indikator	1		2		3		4		5		Rata-rata
	STS		TS		R		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
<b>Kecepatan pelayanan (X3)</b>											
Waktu pemberian resep hingga menerima obat dalam waktu wajar	0	0.0	6	8.0	8	10.7	50	66.7	11	14.7	3.88
Waktu tunggu sesuai dengan jumlah obat	0	0.0	4	5.3	7	9.3	56	74.7	8	10.7	3.91

Sumber : Data primer diolah Tahun 2016

Data di atas menunjukkan bahwa dari 75 responden sebagian besar menyatakan setuju dengan rata-rata indikator sebesar 3,88., serta lama waktu tunggu sesuai dengan jumlah obat yang diresepkan dengan rata-rata indikator sebesar 3,91. Beberapa hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa waktu pemberian resep hingga menerima obat dalam waktu yang wajar.

#### 5.4.1.4 Persepsi Responden terhadap Variabel Pemberian Informasi dan Edukasi Obat

Hasil analisis deskriptif persepsi responden pada variabel pemberian informasi dan edukasi obat disajikan pada tabel 5.5

**Tabel 5.5 Persepsi Responden terhadap Variabel Pemberian Informasi dan Edukasi Obat**

Indikator	1		2		3		4		5		Rata-rata
	STS		TS		R		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
<b>Komunikasi, informasi, dan edukasi obat (KIE) (X4)</b>											
Petugas menjelaskan kegunaan obat	0	0.0	1	1.3	3	4.0	55	73.3	16	21.3	4.15
Petugas menjelaskan cara pemakaian obat	0	0.0	0	0.0	2	2.7	54	72.0	19	25.3	4.23
Petugas menjelaskan efek samping obat	1	1.3	10	13.3	15	20.0	40	53.3	9	12.0	3.61
Petugas menjelaskan cara penyimpanan obat	0	0.0	12	16.0	13	17.3	42	56.0	8	10.7	3.61
Pasien mengerti penjelasan petugas	0	0.0	0	0.0	6	8.0	60	80.0	9	12.0	4.04

Sumber : Data primer diolah Tahun 2016

Data di atas menunjukkan bahwa dari 75 responden sebagian besar menyatakan setuju bahwa petugas farmasi menjelaskan kegunaan obat yang diresepkan dengan rata-rata indikator sebesar 4,15, petugas farmasi menjelaskan cara pemakaian obat yang benar dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,23., petugas farmasi menjelaskan efek samping obat dengan rata-rata indikator sebesar 3,61, petugas farmasi menjelaskan cara penyimpanan obat dengan rata-rata indikator sebesar 3,61, serta pasien mengerti penjelasan yang diberikan petugas dengan rata-rata indikator sebesar 4,04. Beberapa hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa petugas farmasi

menjelaskan kegunaan obat yang diresepkan, cara pemakaian obat yang benar, menjelaskan efek samping obat, cara penyimpanan obat dan pasien mengerti penjelasan yang diberikan petugas.

#### 5.4.1.5 Persepsi Responden terhadap Variabel Ketersediaan Obat

Hasil analisis deskriptif persepsi responden pada variabel ketersediaan obat obat disajikan pada tabel 5.6

**Tabel 5.6 Persepsi Responden terhadap Variabel Ketersediaan Obat**

Indikator	1		2		3		4		5		Rata-rata
	STS		TS		R		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
<b>Ketersediaan obat (X5)</b>											
Jumlah obat yang diterima sesuai resep	0	0.0	1	1.3	1	1.3	53	70.7	20	26.7	4.23
Obat dan alkes tersedia	0	0.0	0	0.0	1	1.3	59	78.7	15	20.0	4.19
Etiket obat jelas	0	0.0	0	0.0	1	1.3	59	78.7	15	20.0	4.19
Kondisi dan kualitas obat baik	0	0.0	0	0.0	0	0.0	61	81.3	14	18.7	4.19

Sumber : Data primer diolah Tahun 2016

Data di atas menunjukkan bahwa dari 75 responden sebagian besar menyatakan setuju bahwa jumlah obat yang diterima pasien sesuai resep dengan rata-rata indikator sebesar 4,23, obat dan alkes yang diresepkan tersedia di depo farmasi dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,19, aturan pakai yang tertera pada etiket jelas dengan rata-rata indikator sebesar 4,19, kondisi dan kualitas obat baik dengan rata-rata indikator ini sebesar 4,19. Beberapa hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa jumlah obat yang diterima pasien sesuai resep, obat dan alkes yang diresepkan tersedia di depo

farmasi, aturan pakai yang tertera pada etiket jelas,serta kondisi dan kualitas obat baik.

#### 5.4.1.6 Persepsi Responden terhadap Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil analisis deskriptif persepsi responden pada variabel kepuasan pasien rawat jalan disajikan pada tabel 5.7

**Tabel 5.7 Persepsi Responden terhadap Variabel Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Indikator	1		2		3		4		5		Rata-rata
	STS		TS		R		S		SS		
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Pasien merasa senang setelah dilayani di farmasi	0	0.0	0	0.0	0	0.0	59	78.7	16	21.3	4.21
Pelayanan farmasi sesuai harapan	0	0.0	0	0.0	2	2.7	60	80.0	13	17.3	4.15
Pelayanan farmasi memuaskan	0	0.0	0	0.0	1	1.3	58	77.3	16	21.3	4.20

Sumber : Data primer diolah Tahun 2016

Data di atas menunjukkan bahwa dari 75 responden sebagian besar menyatakan setuju bahwa pasien merasa senang setelah menerima pelayanan farmasi di depo farmasi dengan rata-rata indikator sebesar 4,21, pelayanan farmasi yang diberikan sesuai harapan dengan rata-rata indikator sebesar 4,15, pelayanan farmasi memuaskan, dengan rata-rata indikator sebesar 4,20. Beberapa hasil tersebut di atas menunjukkan bahwa responden cenderung setuju bahwa pasien merasa senang setelah menerima pelayanan farmasi di depo farmasi, pelayanan farmasi yang diberikan sesuai harapan, dan pelayanan farmasi memuaskan.

#### 5.4.1.7 Analisis Pengaruh Tempat Farmasi, Sikap Petugas, Kecepatan Pelayanan, Pemberian Informasi dan Edukasi Obat, dan Ketersediaan Obat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Analisis pengaruh tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

#### 5.4.2 Pengujian Asumsi Klasik

##### 5.4.2.1 Asumsi Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel independen. Pada analisis regresi linier tidak diperbolehkan adanya hubungan antar variabel independen. Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) atau *tolerance* masing-masing variabel independen.

Kriteria pengujian menyatakan apabila nilai VIF lebih kecil dari 10 atau nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 maka dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinier. Adapun ringkasan hasil VIF dan *Tolerance* sebagaimana tabel berikut.

**Tabel 5.8 *Colinierity Statistics* – Pengujian Multikolinieritas**

Variabel Independen	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
Tempat Farmasi	0.503	1.987
Sikap Petugas	0.478	2.090
Kecepatan Pelayanan	0.636	1.573
Pemberian Informasi dan Edukasi Obat	0.546	1.830
Ketersediaan Obat	0.484	2.065

Sumber : Data primer diolah Tahun 2016

Berdasarkan hasil pada tabel 5.8 di atas dapat diketahui semua variabel independen menghasilkan nilai VIF yang lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1. Dengan demikian analisis regresi pada penelitian ini dinyatakan tidak mengandung gejala multikolinier

#### 5.4.2.2 Asumsi Linieritas

Pengujian linieritas digunakan untuk mengetahui model yang digunakan merupakan model linier atau tidak. Metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengujian linieritas adalah *curve estimation*. Model dinyatakan linier apabila probabilitas dari metode *curve estimation* bernilai lebih kecil dari *level of significant* ( $\alpha=5\%$ ). Berikut ini adalah perhitungan pengujian linieritas melalui metode *curve estimation*.

**Tabel 5.9 Curve Estimation – Pengujian Linieritas**

Variabel Independen	Probabilitas
Tempat Farmasi	0.000
Sikap Petugas	0.000
Kecepatan Pelayanan	0.000
Pemberian Informasi dan Edukasi Obat	0.000
Ketersediaan Obat	0.000

Sumber : Data primer diolah Tahun 2016

Pengujian linieritas menunjukkan bahwa semua probabilitas < *level of significant* ( $\alpha=5\%$ ). Hal ini berarti hubungan antara tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan dinyatakan linier. Dengan demikian asumsi linieritas terpenuhi.

### 5.4.2.3 Asumsi Normalitas

Pengujian asumsi normalitas bertujuan untuk menguji model regresi variabel residual berdistribusi normal atau tidak. Pada analisis regresi linier diharapkan residual berdistribusi normal. Untuk mendeteksi residual berdistribusi normal atau tidak dapat dilihat melalui pengujian *Kolmogorov-Smirnov*. Residual dinyatakan normal apabila nilai probabilitas yang dihasilkan dari pengujian Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari *level of significant* ( $\alpha=5\%$ ). Berikut ini adalah hasil pengujian asumsi normalitas melalui pengujian Kolmogorov-Smirnov :

**Tabel 5.10 Tabel *Kolmogorov Smirnov* – Pengujian Normalitas**

Kepuasan Pasien Rawat Jalan	
Kolmogorov-Smirnov Z	1.117
Probabilitas	0.165

Sumber : Data primer diolah Tahun 2016

Pengujian asumsi normalitas pengaruh tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan menghasilkan statistik uji *Kolmogorov Smirnov* sebesar 1,117 dengan probabilitas sebesar 0,165. Hasil ini menunjukkan bahwa probabilitas  $>$  *level of significant* ( $\alpha=5\%$ ). Hal ini menunjukkan bahwa residual yang dihasilkan oleh model dinyatakan berdistribusi normal.

### 5.4.2.4 Asumsi Heteroskedastisitas

Asumsi heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui residual memiliki ragam yang homogen (konstan) atau tidak. Pengujian asumsi heteroskedastisitas diharapkan residual memiliki ragam yang homogen. Pengujian asumsi heterokedastisitas dapat dilihat melalui *Glejser Test*. Residual dinyatakan memiliki ragam yang homogen apabila semua probabilitas dari uji *Glejser Test* bernilai lebih besar dari *level of significant* ( $\alpha=5\%$ ). Berikut ini adalah hasil pengujian asumsi heteroskedastisitas melalui *Glejser Test*.

**Tabel 5.11 Tabel Glejser Test – Pengujian Heteroskedastisitas**

Variabel	T statistic (Glejser Test)	Probabilitas
Tempat Farmasi	-0.609	0.545
Sikap Petugas	0.918	0.362
Kecepatan Pelayanan	-1.506	0.137
Pemberian Informasi dan Edukasi Obat	0.100	0.921
Ketersediaan Obat	0.534	0.595

Sumber : Data primer diolah Tahun 2016

Pengujian asumsi heteroskedastisitas menunjukkan bahwa probabilitas untuk semua variabel  $>$  level of significant ( $\alpha=5\%$ ). Hal ini menunjukkan bahwa residual dinyatakan memiliki ragam yang homogen. Dengan demikian asumsi heteroskedastisitas terpenuhi.

#### 5.4.2.5 Hasil Estimasi Pengaruh Tempat Farmasi, Sikap Petugas, Kecepatan Pelayanan, Pemberian Informasi dan Edukasi Obat, dan Ketersediaan Obat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Hasil pengujian pengaruh tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan dapat dilihat melalui tabel 5.12 berikut.

**Tabel 5.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel	Koefisien	Standardized Coefficient	T statistic	Prob
Konstanta	0.221		1.072	0.287
Tempat Farmasi	0.033	0.040	0.639	0.525
Sikap Petugas	0.020	0.020	0.310	0.758
Kecepatan Pelayanan	0.065	0.114	2.060	0.043
Pemberian Informasi dan Edukasi Obat	0.096	0.119	1.991	0.050
Ketersediaan Obat	0.744	0.758	11.937	0.000
<i>F statistic</i>	= 88.601		Prob	= 0.000
R-squared	= 0.865	Adj. R-squared	=	0.855

Sumber : Data primer diolah Tahun 2016

#### **5.4.2.6 Pengujian Koefisien Determinasi**

Besarnya kontribusi tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan dapat diketahui melalui koefisien determinasinya ( $\text{adj } R^2$ ) yaitu sebesar 0.855. Hal ini menunjukkan bahwa keragaman kepuasan pasien rawat jalan dapat dijelaskan oleh tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat sebesar 85,5% atau dengan kata lain kontribusi tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan sebesar 85,5%. Sisi lain sebesar 14,5% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **5.4.3 Pengujian Hipotesis**

##### **5.4.3.1 Uji Hipotesis Simultan**

Pengujian hipotesis simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan secara bersama-sama (simultan). Kriteria pengujian menyatakan jika nilai  $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$  atau probabilitas  $< \text{level of significance } (\alpha)$  maka terdapat pengaruh signifikan secara simultan tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Pengujian hipotesis secara simultan menghasilkan nilai  $F_{\text{hitung}}$  sebesar 88,601 dengan probabilitas sebesar 0,000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas  $< \text{level of significance } (\alpha=5\%)$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

### 5.4.3.2 Uji Hipotesis Parsial

Pengujian hipotesis parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan secara individu (parsial). Kriteria pengujian menyatakan jika nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  atau probabilitas  $< level\ of\ significance\ (\alpha)$  maka terdapat pengaruh signifikan secara individu pengaruh tempat farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan, sikap petugas terhadap kepuasan pasien rawat jalan, kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, pemberian informasi dan edukasi obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan, dan ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

#### a. Uji Hipotesis *Parsial* antara Tempat Farmasi terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Pengujian hipotesis secara parsial tempat farmasi menghasilkan nilai t hitung sebesar 0.639 dengan probabilitas sebesar 0,525. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas  $> level\ of\ significance\ (\alpha=5\%)$ . Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara tempat farmasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

#### b. Uji Hipotesis Sikap Petugas terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Pengujian hipotesis secara parsial sikap petugas menghasilkan nilai t hitung sebesar 0.310 dengan probabilitas sebesar 0,758. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas  $> level\ of\ significance\ (\alpha=5\%)$ . Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh signifikan sikap petugas terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

**c. Uji Hipotesis *Parsial* antara Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Pengujian hipotesis secara parsial kecepatan pelayanan menghasilkan nilai t hitung sebesar 2.060 dengan probabilitas sebesar 0,043. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas  $< level\ of\ significance$  ( $\alpha=5\%$ ). Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

**d. Uji Hipotesis *Parsial* antara Pemberian Informasi dan Edukasi Obat terhadap Kepuasan pasien**

Pengujian hipotesis secara parsial pemberian informasi dan edukasi obat menghasilkan nilai t hitung sebesar 1.991 dengan probabilitas sebesar 0,050. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas =  $level\ of\ significance$  ( $\alpha=5\%$ ). Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan pemberian informasi dan edukasi obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

**e. Uji Hipotesis *Parsial* antara Ketersediaan Obat terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Pengujian hipotesis secara parsial variabel ketersediaan obat menghasilkan nilai t hitung sebesar 11,937 dengan probabilitas sebesar 0.000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas  $< level\ of\ significance$  ( $\alpha=5\%$ ). Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan secara parsial ketersediaan obat terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

**f. Uji Hipotesis *Parsial* antara Konstanta terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan**

Pengujian hipotesis secara parsial variabel konstanta menghasilkan nilai t hitung sebesar 1,072 dengan probabilitas sebesar 0,287. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas  $> level\ of\ significance$  ( $\alpha=5\%$ ). Hal ini berarti tidak

terdapat pengaruh signifikan secara parsial konstanta terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

#### **5.4.4 Model Empirik Regresi Linier Berganda**

Persamaan regresi dari hasil estimasi analisis regresi linier berganda adalah:

$$Y = 0.221 + 0.033 X1 + 0.020 X2 + 0.065 X3 + 0.096 X4 + 0.744 X5$$

Persamaan ini menunjukkan hal-hal sebagai berikut :

1. Konstanta sebesar 0,221 mengindikasikan bahwa apabila variabel tempat farmasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, pemberian informasi dan edukasi obat, dan ketersediaan obat bernilai konstan (tidak berubah) maka besarnya perubahan kepuasan pasien sebesar 0,221.
2. Koefisien tempat farmasi sebesar 0,033 mengindikasikan bahwa tempat farmasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini berarti semakin baik tempat farmasi maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Namun peningkatan tersebut tidak signifikan.
3. Koefisien sikap petugas sebesar 0,020 mengindikasikan bahwa sikap petugas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini berarti semakin baik sikap petugas maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Namun peningkatan tersebut tidak signifikan.
4. Koefisien kecepatan pelayanan sebesar 0,065 mengindikasikan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini berarti semakin baik kecepatan pelayanan maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.
5. Koefisien pemberian informasi dan edukasi obat sebesar 0,096 mengindikasikan bahwa pemberian informasi dan edukasi obat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini berarti semakin baik

pemberian informasi dan edukasi obat maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

6. Koefisien ketersediaan obat sebesar 0,744 mengindikasikan bahwa ketersediaan obat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini berarti semakin baik ketersediaan obat maka cenderung dapat meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

#### **5.4.5 Pengaruh Dominan**

Pengaruh dominan variabel independen terhadap kepuasan pasien rawat jalan dapat dilihat melalui *standardized coefficient* yang paling besar. Hasil estimasi yang tertera pada tabel 5.17 menunjukkan bahwa variabel yang memiliki koefisien standardisasi terbesar adalah ketersediaan obat sebesar 0,758. Makna dari nilai tersebut adalah ketersediaan obat memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

