

# Hubungan Antara Ketersediaan, Pelayanan Informasi dan Persepsi Waktu Tunggu Obat dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mitra Husada Tangerang

Robyana Oktavia<sup>1\*</sup>, Lili Indrawati<sup>2</sup>, Sumijatun<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Universitas Respati Indonesia  
robianaoktavia@gmail.com\*



e-ISSN: 2987-811X

**MARAS: Jurnal Penelitian Multidisiplin**

<https://ejournal.lumbungpare.org/index.php/maras>

Vol. 4 No. 1 Maret 2026

Page: 84-97

## Article History:

Received: 28-01-2026

Accepted: 02-01-2026

**Abstrak** : Instalasi farmasi merupakan unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Namun, dalam praktiknya, pelayanan farmasi di Rumah Sakit Mitra Husada Tangerang masih menghadapi berbagai tantangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antar ketersediaan, pelayanan informasi dan waktu tunggu obat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mitra Husada Tangerang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Dalam penelitian ini digunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel 100 orang pasien rawat jalan Instalasi Farmasi RS Mitra Husada Tangerang, dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Ketersediaan obat menjadi faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pasien ( $p$ -value: 0,000); (2) Pelayanan informasi obat meningkatkan pemahaman, kepercayaan, dan kenyamanan pasien ( $p$ -value: 0,033); (3) Waktu tunggu resep yang cepat berhubungan positif dengan kepuasan pasien ( $p$ -value: 0,000); (4) Ketiga variabel bersama mampu menjelaskan sebagian besar kepuasan pasien, menegaskan pentingnya manajemen farmasi yang terintegrasi ( $p$ -value: 0,000). Analisis menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi kuat oleh ketersediaan obat, pelayanan informasi obat, dan waktu tunggu ( $R = 0,759$ ), dengan kontribusi 57,6%. Faktor dominan adalah ketersediaan obat (41,5%), disusul waktu tunggu (37,2%) dan pelayanan informasi obat (30,2%), sehingga ketersediaan obat menjadi aspek utama dalam menentukan kualitas pelayanan.

**Kata Kunci** : Ketersediaan Obat; Pelayanan Informasi Obat; Waktu Tunggu; Kepuasan Pasien

## PENDAHULUAN

Keberadaan rumah sakit sebagai sarana kesehatan berupaya untuk memelihara dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit, Rumah Sakit adalah institusi pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Perkembangan rumah sakit mengalami perubahan besar dimana rumah sakit sedang berada dalam suasana global dan kompetitif. Pelayanan rumah sakit yang menjadi perhatian penting dalam persaingan global ini meliputi pelayanan medis, dan penunjang medis. Salah satu fasilitas penunjang medis rumah sakit adalah Instalasi Farmasi yang bertanggung jawab untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

Instalasi farmasi merupakan unit pelaksana fungsional yang menyelenggarakan seluruh kegiatan pelayanan kefarmasian di rumah sakit. Pelayanan kefarmasian menurut Permenkes RI No. 72 Tahun 2016 adalah pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi untuk mencapai hasil terapi yang optimal dalam meningkatkan mutu kehidupan pasien. Berdasarkan Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Kefarmasian dari Kementerian Kesehatan RI (2019), pengelolaan sediaan farmasi dan alat kesehatan di fasilitas pelayanan kefarmasian bertujuan menjamin ketersediaan, mutu, dan pemerataan obat, serta mendorong penggunaan obat secara rasional.

Namun, dalam praktiknya, pelayanan farmasi di Rumah Sakit Mitra Husada Tangerang masih menghadapi berbagai tantangan. Berdasarkan observasi awal, ditemukan beberapa permasalahan yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pertama, pembagian *shift* kerja tenaga farmasi belum optimal dan tidak sebanding dengan jumlah pasien serta meningkatnya kompleksitas jenis obat, terutama pada jam sibuk. Kedua, pekerjaan penunjang seperti pencatatan dan administrasi masih dibebankan kepada Tenaga Teknis Kefarmasian (TTK), karena belum adanya petugas administrasi khusus yang membantu proses tersebut. Ketiga, masih sering terjadi kekosongan obat di instalasi farmasi rawat jalan, yang menunjukkan bahwa perencanaan dan pengadaan obat belum berjalan optimal.

Selain itu, beberapa masalah teknis turut memengaruhi waktu tunggu pelayanan. Keempat, masih ada resep elektronik dari dokter yang belum tersimpan karena kelalaian dalam sistem penyimpanan, sehingga memperlambat proses pelayanan farmasi. Kelima, terjadi ketidakseimbangan beban kerja pada *peak hour* yang memiliki jumlah tenaga farmasi sangat terbatas dibandingkan kebutuhan pelayanan. Keenam, waktu tunggu pelayanan obat racikan melebihi standar karena tingginya jumlah pasien, adanya *input* ganda dari poli, dan proses *cross-check* yang masih dilakukan secara manual oleh petugas farmasi.

Masalah-masalah tersebut berkontribusi terhadap penurunan kualitas pelayanan farmasi, khususnya dalam aspek waktu tunggu, pelayanan informasi obat, dan ketersediaan obat. Padahal, waktu tunggu pelayanan obat sangat berpengaruh terhadap ekspektasi dan kepuasan pasien. Jika pasien merasa waktu tunggu terlalu lama, hal ini akan berdampak pada persepsi negatif terhadap rumah sakit dan

kemungkinan berkurangnya angka kunjungan pasien. Sebagaimana dinyatakan oleh Ihsan et al., (2018), waktu tunggu yang tidak sesuai standar akan menurunkan kepuasan pasien dan berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit (Khoirin et al., 2022). Dalam pelayanan kefarmasian, aspek-aspek seperti ketersediaan obat, pelayanan informasi obat, dan waktu tunggu dalam penerimaan obat memiliki peranan besar dalam membentuk persepsi dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Ketiga aspek tersebut tidak hanya mencerminkan efisiensi kerja tenaga farmasi, namun juga menunjukkan sejauh mana rumah sakit mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien secara optimal.

Ketersediaan obat yang lengkap dan tepat waktu merupakan prasyarat utama dalam menjamin kelangsungan terapi pasien. Ketika obat yang diresepkan tidak tersedia atau harus diganti, hal ini dapat mempengaruhi kepercayaan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Hitto et al., 2022). Di sisi lain, pemberian informasi obat yang akurat dan mudah dipahami juga sangat penting, karena dapat meningkatkan pemahaman pasien terhadap pengobatan yang dijalani serta mendorong kepatuhan dalam penggunaan obat. Informasi yang tidak disampaikan secara jelas berisiko menimbulkan kesalahan penggunaan dan menurunkan efektivitas terapi (Sutrisnawati et al., 2023).

Selain itu, waktu tunggu dalam pelayanan resep juga sering menjadi sorotan utama pasien. Lamanya waktu tunggu pengambilan obat, baik karena proses *screening* resep, pengadaan obat, atau kendala teknis lainnya, dapat menimbulkan ketidakpuasan. Standar waktu tunggu pelayanan obat sebagaimana diatur dalam Permenkes No. 129 Tahun 2008 adalah maksimal 30 menit untuk obat jadi dan 60 menit untuk obat racikan. Ketidaksihesuaian terhadap standar ini dapat menjadi indikator rendahnya efisiensi manajemen pelayanan farmasi (Syifa et al., 2024).

Rumah Sakit Mitra Husada Tangerang sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang melayani masyarakat dengan jumlah kunjungan tinggi perlu memastikan bahwa pelayanan farmasi yang dilakukan mampu memenuhi ketiga aspek tersebut (ketersediaan obat, pelayanan informasi, dan waktu tunggu) secara optimal. Pelayanan yang tidak efektif di instalasi farmasi dapat menurunkan citra rumah sakit secara keseluruhan.

Namun demikian, berdasarkan observasi awal, masih ditemukan beberapa permasalahan yang memengaruhi mutu pelayanan farmasi di RS Mitra Husada Tangerang. Permasalahan tersebut meliputi belum optimalnya pembagian *shift* tenaga farmasi, beban administratif yang belum ditangani tenaga khusus, seringnya terjadi kekosongan obat, dan keterlambatan dalam pelayanan akibat sistem resep elektronik yang belum berjalan maksimal. Selain itu, ketidakseimbangan beban kerja pada jam sibuk serta lamanya waktu tunggu obat racikan melebihi standar turut menjadi hambatan dalam pelayanan.

Fenomena-fenomena tersebut menjadi justifikasi utama dilakukannya penelitian ini di RS Mitra Husada Tangerang, karena menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan kefarmasian dengan praktik di lapangan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif dan solusi ilmiah

terhadap persoalan yang terjadi, khususnya terkait pengaruh ketersediaan obat, pelayanan informasi, dan waktu tunggu terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Ketersediaan, Pelayanan Informasi Dan Waktu Tunggu Obat Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Mitra Husada Tangerang”.

Pertanyaan dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antar ketersediaan, pelayanan informasi dan waktu tunggu obat secara parsial dan simultan dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Mitra Husada Tangerang ?”

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antar ketersediaan, pelayanan informasi dan waktu tunggu obat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Mitra Husada Tangerang. Penelitian diharapkan bermanfaat untuk mahasiswa, Rumah Sakit, institusi pendidikan, dan masyarakat.

Ruang lingkup penelitian ini mencakup pasien rawat jalan di Rumah Sakit Mitra Husada Tangerang yang menerima pelayanan resep obat di Instalasi Farmasi. Penelitian difokuskan pada tiga variabel utama yaitu ketersediaan obat, pelayanan informasi obat, dan waktu tunggu pelayanan obat sebagai faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini dibatasi hanya pada pelayanan farmasi rawat jalan dan tidak mencakup pasien rawat inap, gawat darurat, maupun pelayanan medis lainnya, serta dilakukan dalam kurun waktu tertentu sesuai jadwal penelitian.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Penelitian ini dilaksanakan di Instalasi Farmasi RS Mitra Husada Tangerang pada bulan Juli-Agustus 2025. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan Instalasi Farmasi RS Mitra Husada Tangerang sebanyak 80.997 orang. Penentuan besar sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dan didapatkan 100 sampel.

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dengan skala likert 4 poin di mana 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = setuju, dan 4 = sangat setuju.

Pada uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan *pilot study* kepada 30 responden dengan mengambil pasien yang bukan sebagai responden penelitian. Berdasarkan hasil uji validitas terlihat bahwa terdapat 1 pertanyaan kepuasan pasien yang tidak valid yakni dengan nilai signifikansi  $< 0,05$ . Sehingga 1 item tersebut dihapus karena tidak layak untuk dilakukan pengujian selanjutnya. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0.60 sehingga dinyatakan semua variabel dikatakan reliabel.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi frekuensi

Karakteristik	Frekuensi	Persentase
<b>Usia</b>		
< 30 tahun	27	27
30 – 39 tahun	23	23
40 – 49 tahun	22	22
> 49 tahun	28	28
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	34	34
Perempuan	66	66
<b>Pendidikan</b>		
SD	47	47
SMP	23	23
SMA	26	26
Lainnya	4	4
<b>Status pernikahan</b>		
Belum menikah	8	8
Sudah menikah	92	92
<b>Fasilitas Kesehatan</b>		
BPJS	75	75
Umum	20	20
Asuransi	15	15
<b>Hubungan</b>		
Istri Pasien	2	2.0
Orang tua Pasien	3	3.0
Pasien Sendiri	88	88.0
Saudara Pasien	1	1.0
Suami pasien	6	6.0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Penelitian ini melibatkan 100 pasien rawat jalan instalasi farmasi RS Mitra Husada Tangerang, dengan mayoritas responden adalah perempuan (66%), berusia di atas 49 tahun (28%), berpendidikan dasar (47%), serta sebagian besar sudah menikah (92%). Dari segi fasilitas kesehatan, mayoritas menggunakan BPJS (75%), diikuti layanan umum (20%) dan asuransi lain (15%). Sebagian besar responden merupakan pasien itu sendiri (88%), sedangkan sisanya adalah anggota keluarga pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa karakteristik utama responden dalam penelitian ini adalah perempuan, berusia lanjut, berpendidikan dasar, sudah menikah, dan dominan menggunakan BPJS sebagai fasilitas kesehatan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Ketersediaan Obat (X1)

Pernyataan	Frekuensi Jawaban (n=100)				Rata-rata
	SS	S	TS	STS	
X1.1	19	72	9	0	3,10
X1.2	16	71	11	2	3,01
X1.3	18	70	12	0	3,06

Pernyataan	Frekuensi Jawaban (n=100)				Rata-rata
	SS	S	TS	STS	
X1.4	24	65	11	0	3,13
<b>Rata-rata Total</b>					<b>3,08</b>

Survei terhadap 100 responden menunjukkan bahwa ketersediaan obat di rumah sakit dinilai baik, dengan rata-rata total 3,08. Mayoritas pasien merasa puas, ditunjukkan oleh dominasi jawaban "Setuju" dan "Sangat Setuju". Pernyataan tertinggi adalah "jarang mengalami kehabisan obat" (3,13), sedangkan terendah "obat tersedia tepat waktu" (3,01).

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Variabel Pelayanan Informasi Obat (X2)

Pernyataan	Frekuensi Jawaban (n=100)				Rata-rata
	SS	S	TS	STS	
X2.1	4	39	53	4	2,43
X2.2	3	35	58	4	2,37
X2.3	10	80	10	0	3,00
X2.4	11	76	13	0	2,98
X2.5	18	69	12	1	3,04
<b>Rata-rata Total</b>					<b>2,69</b>

Hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat (X2) di rumah sakit masih belum optimal, dengan rata-rata total 2,69 yang masuk kategori cukup. Pasien paling banyak tidak setuju terkait penjelasan cara pakai dan dosis obat (rata-rata 2,37), sementara aspek terbaik terdapat pada informasi efek samping dan interaksi obat (rata-rata 3,04). Temuan ini mengindikasikan bahwa pasien belum sepenuhnya mendapatkan informasi obat yang memadai dan pelayanan informasi obat perlu ditingkatkan.

**Tabel 4.** Distribusi Frekuensi Variabel Waktu Tunggu (X3)

Pernyataan	Frekuensi Jawaban (n=100)				Rata-rata
	SS	S	TS	STS	
X3.1	8	81	11	0	2,97
X3.2	8	80	12	0	2,96
X3.3	20	71	9	0	3,11
X3.4	16	69	15	0	3,01
<b>Rata-rata Total</b>					<b>3,01</b>

Hasil survei menunjukkan bahwa variabel waktu tunggu (X3) memperoleh nilai rata-rata 3,01 yang termasuk kategori baik. Pasien merasa cukup puas terhadap durasi pelayanan obat, dengan aspek tertinggi pada kecepatan waktu tunggu (3,11) dan terendah pada waktu tunggu obat racikan (2,96).

**Tabel 5.** Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pasien (Y)

Pernyataan	Frekuensi Jawaban (n=100)				Rata-rata
	SS	S	TS	STS	
Y1	17	68	14	1	3,01
Y2	18	75	7	0	3,11
Y3	15	73	12	0	3,03
Y4	17	72	11	0	3,06
Y5	18	66	16	0	3,02
Y6	20	64	16	0	3,04

Pernyataan	Frekuensi Jawaban (n=100)				Rata-rata
	SS	S	TS	STS	
Y7	11	81	7	1	3,02
Y8	10	72	18	0	2,92
Y9	6	53	37	4	2,61
<b>Rata-rata Total</b>					<b>3,05</b>

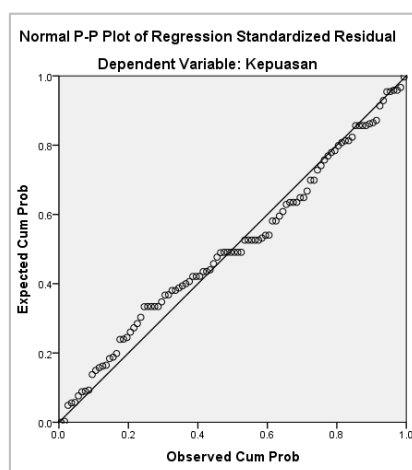
Hasil survei menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien (Y) memperoleh nilai rata-rata total 3,05 yang termasuk kategori baik. Aspek tertinggi terdapat pada kesederhanaan prosedur pelayanan (3,11), sedangkan aspek terendah pada keramahan dan kesopanan petugas farmasi (2,61), sehingga meskipun pasien umumnya puas, masih ada aspek yang perlu ditingkatkan.

### Analisis Bivariat

#### 1. Uji Asumsi Klasik

Uji ini meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedastisitas

#### 2. Uji Normalitas



Gambar 1. Normal Probability Plot

Tabel 6. Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

	<i>Unstandardized Residual</i>
N	100
Kolmogorov-Smirnov Z	0,913
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>	0,375

Hasil uji normalitas diperoleh melalui analisis nilai statistik Kolmogorov-Smirnov, yang menunjukkan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,375. Nilai ini lebih besar dari 0,05 ( $0,375 > 0,05$ ). Dari hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa distribusi data dalam penelitian ini cenderung berdistribusi normal.

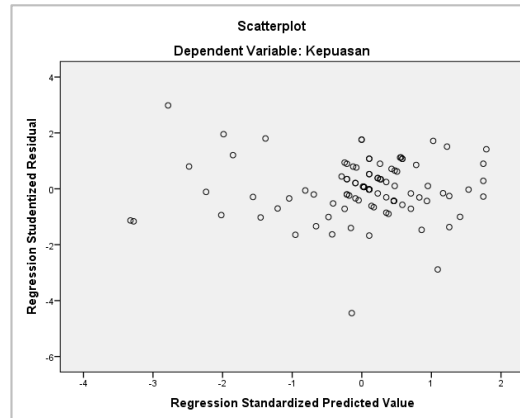
#### 3. Uji Multikolinieritas

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	Nilai <i>Tolerance</i>	Nilai VIF
Ketersediaan obat	.597	1.676
Pelayanan	.623	1.604
Informasi Obat		
Waktu Tunggu	.802	1.248

Hasil pengujian menunjukkan bahwa tidak ada multikolinearitas, karena nilai VIF untuk variabel ketersediaan obat (X1), Pelayanan informasi obat (X2) dan waktu tunggu (X3) kurang dari 10. Selain itu, nilai tolerance untuk kedua variabel tersebut juga lebih besar dari 0,1. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada korelasi yang signifikan antara variabel independen dalam model regresi, sehingga model regresi dapat digunakan secara layak.

#### 4. Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 2.** Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan hasil pengujian seperti yang terlihat pada Gambar 2, tidak terlihat pola yang konsisten, dan titik data tersebar di kedua sisi garis nol pada sumbu Y. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada tanda-tanda heterokedastisitas dalam data yang digunakan. Dengan demikian, asumsi mengenai homoskedastisitas terpenuhi.

#### 5. Uji Hipotesis (uji t)

**Tabel 8.** Pengujian Hipotesis Dengan Uji t

Variabel	B	Std.Error	t	Sig.
Ketersediaan	.297	.069	4.340	.000
PIO	.142	.066	2.159	.033
Waktu	.328	.063	5.196	.000

Dari hasil tabel tersebut, nilai t hitung untuk variabel ketersediaan (X1) adalah 4,340 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis diterima. Sementara itu, untuk variabel pelayanan informasi obat (X2), nilai t hitung adalah 2,159 dengan nilai signifikansi sebesar 0,033, yang juga lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, hipotesis untuk variabel pelayanan informasi obat (X2) juga diterima. Kemudian untuk variabel waktu tunggu (X3), nilai t hitung adalah 5,196 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang juga lebih kecil dari 0,05. Maka, hipotesis untuk variabel waktu tunggu (X3) juga diterima.

#### Analisis Multivariat

Uji multivariat dalam penelitian ini dilakukan dengan uji analisis regresi linier berganda.

**Tabel 9.** Hasil Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Std.Error
Constan	.687	
Ketersediaan	.297	.069

Variabel	B	Std.Error
PIO	.142	.066
Waktu	.328	.063

Sumber: Olah data SPSS

Persamaan regresi yang terbentuk dari tabel di atas adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,687 + 0,297X_1 + 0,142X_2 + 0,328X_3 + e$$

### 1. Uji Hipotesis (uji F)

**Tabel 10.** Pengujian Hipotesis dengan Uji F

Nilai F	Signifikansi
43.420	0,000

Dari hasil pengujian, didapatkan nilai F sebesar 43,420 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih rendah dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan secara bersama-sama antara variabel ketersediaan obat (X1), pelayanan informasi obat (X2), dan waktu tunggu (X3) terhadap kepuasan pasien (Y) di Instalasi Farmasi RS Mitra Husada Tangerang.

### Analisa Koefisien Korelasi dan Determinasi

**Tabel 11.** Hasil Analisa Koefisien Korelasi dan Determinasi

R	R Square	Adjusted Square	R
.759	.576	.562	

Sumber: Data primer, diolah

Berdasarkan tabel tersebut, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,759 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel ketersediaan obat, Pelayanan Informasi Obat (PIO), dan waktu tunggu dengan variabel kepuasan pasien. Sementara itu, nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,576 mengindikasikan bahwa sebesar 57,6% variasi dalam kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas tersebut secara simultan. Sisanya sebesar 42,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Untuk mengetahui variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kualitas pelayanan, perhatikan nilai *R Square* sebagai berikut:

**Tabel 12.** Hasil Analisa Koefisien Korelasi Masing-masing Variabel

Variabel	<i>R Square</i>
Ketersediaan obat	0,415
Pelayanan informasi obat	0,302
Waktu tunggu	0,372

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi (*R Square*) masing-masing variabel, dapat diketahui bahwa variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kualitas pelayanan adalah ketersediaan obat dengan nilai *R Square* sebesar 0,415. Artinya, sebesar 41,5% variasi dalam kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel ini secara sendiri. Disusul oleh variabel waktu tunggu dengan nilai *R Square* sebesar 0,372, serta pelayanan informasi obat yang memiliki pengaruh paling rendah dengan nilai *R Square* sebesar 0,302. Temuan ini menunjukkan bahwa ketersediaan obat merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan menurut pasien.

## **Pembahasan**

### **1. Hubungan Antar Ketersediaan Obat dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mitra Husada Tangerang**

Berdasarkan hasil survei terhadap 100 responden, sebagian besar pasien merasa puas terhadap ketersediaan obat di Rumah Sakit Mitra Husada Tangerang. Hal ini dibuktikan dengan tingginya frekuensi jawaban “Setuju” dan “Sangat Setuju” pada pernyataan-pernyataan terkait. Dari hasil uji regresi parsial, variabel ketersediaan obat (X1) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara ketersediaan obat dan kepuasan pasien. Semakin baik ketersediaan obat yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan farmasi rumah sakit.

Ketersediaan obat yang lengkap mencerminkan kesiapan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dasar pasien. Ketika pasien tidak perlu kembali atau mencari obat di luar rumah sakit, maka mereka akan merasa dilayani secara optimal. Hal ini tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat citra rumah sakit sebagai fasilitas yang andal dan profesional dalam layanan farmasi. Maka, menjaga rantai pasok obat tetap stabil menjadi prioritas penting dalam upaya peningkatan mutu pelayanan.

Hasil ini sejalan dengan hasil penelitian Nurmiwiyati et al. (2020) yang menyatakan bahwa ketersediaan obat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Ketersediaan yang terjamin menciptakan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Selain itu, temuan ini juga mendukung hasil penelitian Syifa et al. (2024) yang menyatakan bahwa ketersediaan dan pelayanan kefarmasian menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan tingkat kepuasan pasien.

### **2. Hubungan Antar Pelayanan Informasi Obat dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mitra Husada Tangerang**

Hasil survei menunjukkan bahwa pelayanan informasi obat masih belum optimal. Beberapa aspek penting, seperti penjelasan cara pakai dan dosis obat, masih belum terpenuhi secara memadai menurut persepsi pasien. Meskipun demikian, hasil analisis statistik menunjukkan bahwa variabel pelayanan informasi obat (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Artinya, walaupun pelaksanaannya belum maksimal, pelayanan informasi obat tetap memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien.

Penyampaian informasi yang baik dari tenaga kefarmasian membantu pasien merasa lebih aman dan paham dalam mengonsumsi obat yang diberikan. Ketika pasien tidak mendapatkan informasi yang memadai, mereka cenderung merasa ragu terhadap manfaat serta efek samping obat, yang akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan. Oleh karena itu, komunikasi yang jelas dan edukatif menjadi hal krusial dalam membangun kepercayaan dan pengalaman pelayanan yang positif.

Penemuan ini sejalan dengan hasil penelitian Khoirin et al. (2022) dan Syifa et al. (2024) yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pelayanan informasi obat dan kepuasan pasien. Sebaliknya, penelitian ini bertentangan dengan hasil Sutrisnawati et al. (2023) yang menyebutkan tidak terdapat hubungan antara pemberian informasi obat dan kepuasan pasien. Perbedaan hasil ini kemungkinan disebabkan oleh perbedaan karakteristik

responden, metode penyampaian informasi, serta budaya pelayanan antar institusi pelayanan kesehatan.

### **3. Hubungan Antar Waktu Tunggu Obat dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mitra Husada Tangerang**

Berdasarkan data, sebagian besar responden menyatakan puas terhadap kecepatan pelayanan pengambilan obat, baik untuk obat jadi maupun racikan. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa waktu tunggu (X3) memiliki pengaruh paling kuat di antara ketiga variabel bebas. Ini menunjukkan bahwa semakin cepat waktu tunggu yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula kepuasan mereka terhadap pelayanan farmasi. Kecepatan pelayanan menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan di mata pasien.

Secara keseluruhan, waktu tunggu menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan di instalasi farmasi. Pasien cenderung menilai pengalaman pelayanan berdasarkan berapa lama mereka harus menunggu sebelum mendapatkan obat. Jika waktu tunggu dirasa terlalu lama, maka persepsi terhadap mutu pelayanan pun dapat menurun, meskipun aspek lain berjalan dengan baik. Oleh karena itu, efisiensi proses pelayanan resep harus menjadi perhatian utama dalam pengelolaan apotek rumah sakit.

Hasil ini konsisten dengan penelitian Agustina & Dewi (2025) dan Pagayang et al. (2023) yang sama-sama menyatakan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dan tingkat kepuasan pasien. Selain itu, Syifa et al. (2024) juga menyimpulkan adanya hubungan kuat antara waktu tunggu dan kepuasan pasien. Namun, hasil ini berbeda dengan temuan Manyering et al. (2023) dan Astuti et al. (2023) yang menunjukkan bahwa tidak selalu terdapat korelasi langsung antara lamanya waktu tunggu dan kepuasan pasien. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh persepsi waktu tunggu yang dipengaruhi oleh kenyamanan fasilitas, ekspektasi pasien, atau jenis pelayanan.

### **4. Hubungan Antar Ketersediaan, Pelayanan Informasi dan Waktu Tunggu Obat Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Mitra Husada Tangerang**

Pengujian secara simultan menunjukkan bahwa ketiga variabel bebas, yaitu ketersediaan obat, pelayanan informasi obat, dan waktu tunggu, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien. Kombinasi antara ketersediaan obat yang baik, informasi yang memadai, serta waktu tunggu yang cepat, secara signifikan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien di Instalasi Farmasi RS Mitra Husada Tangerang.

Ketersediaan obat memastikan kebutuhan pasien dapat terpenuhi, pelayanan informasi membantu pasien memahami terapi, dan waktu tunggu yang singkat meningkatkan kenyamanan. Jika ketiga aspek ini berjalan selaras, maka pasien akan merasa lebih diperhatikan dan dihargai, sehingga kepuasan meningkat secara signifikan. Berdasarkan profil responden, mayoritas berpendidikan dasar sehingga membutuhkan pelayanan farmasi yang mudah dipahami, cepat, dan tepat. Dengan kondisi demikian, ketiga aspek tersebut menjadi sangat penting untuk menjembatani keterbatasan pemahaman pasien terhadap informasi medis. Dari sisi status pernikahan, sebagian besar responden sudah menikah. Hal ini menandakan bahwa dukungan keluarga ikut berperan dalam menilai kepuasan pelayanan. Jika

rumah sakit mampu memenuhi ketersediaan obat, memberikan informasi yang jelas, dan mempercepat pelayanan, maka kepuasan tidak hanya dirasakan pasien, tetapi juga keluarga.

Mayoritas responden merupakan pasien itu sendiri yang merasakan langsung pelayanan farmasi. Dengan demikian, kombinasi ketiga faktor secara simultan sangat menentukan bagaimana pasien menilai mutu rumah sakit. Kepuasan pasien yang tinggi menjadi modal penting bagi rumah sakit untuk meningkatkan citra dan loyalitas pengguna layanan.

Temuan ini menguatkan hasil dari Nurmiwiyati et al. (2020) yang menegaskan bahwa ketersediaan obat dan kualitas pelayanan farmasi memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pasien. Begitu pula dengan Syifa et al. (2024), yang meneliti pengaruh pelayanan informasi dan waktu tunggu secara simultan, menunjukkan hasil yang sejalan bahwa kombinasi keduanya memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Responden penelitian ini berjumlah 100 pasien rawat jalan instalasi farmasi RS Mitra Husada Tangerang. Karakteristik mayoritas responden adalah perempuan (66%), berusia >49 tahun (28%), berpendidikan terakhir SD (47%), berstatus sudah menikah (92%), serta sebagian besar merupakan pasien itu sendiri (88%) yang menerima layanan farmasi. Mayoritas responden menggunakan BPJS (75%) sebagai fasilitas kesehatan, menunjukkan bahwa BPJS menjadi layanan yang paling dominan digunakan.
2. Ketersediaan obat memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pasien di instalasi farmasi. Ketersediaan obat yang lengkap, tepat waktu, dan sesuai kebutuhan pasien berkontribusi besar dalam membentuk pengalaman pelayanan yang positif di rumah sakit.
3. Pelayanan informasi obat berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Informasi obat yang disampaikan dengan baik oleh tenaga farmasi dapat meningkatkan pemahaman, kepercayaan, dan kenyamanan pasien terhadap pengobatan yang mereka terima.
4. Waktu tunggu pelayanan resep juga menunjukkan hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang cepat dan tepat waktu dapat mengurangi kejenuhan serta meningkatkan efisiensi pelayanan farmasi.
5. Secara umum, ketiga variabel tersebut (ketersediaan obat, pelayanan informasi obat, dan waktu tunggu) bersama-sama mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan pentingnya manajemen pelayanan farmasi yang terintegrasi untuk mendukung mutu pelayanan rumah sakit secara menyeluruh.

### Saran

Saran yang diajukan dalam penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit:
  - a. Meningkatkan sistem manajemen logistik obat agar ketersediaan obat selalu terjamin tepat waktu dan sesuai kebutuhan pasien.

- b. Mengoptimalkan alur pelayanan farmasi, khususnya pada proses penyediaan obat racikan, dengan menambah tenaga atau memperbaiki sistem kerja sehingga waktu tunggu pasien dapat lebih singkat.
  - c. Menyelenggarakan program pelatihan rutin bagi tenaga farmasi, tidak hanya terkait keterampilan teknis tetapi juga pelayanan prima, komunikasi efektif, dan sikap *professional*.
  - d. Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap pelayanan farmasi untuk mengidentifikasi kendala yang ada serta memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga.
2. Bagi Petugas Farmasi:
- a. Meningkatkan kualitas komunikasi dengan pasien, khususnya dalam memberikan informasi yang jelas mengenai nama obat, cara penggunaan, dosis, manfaat, efek samping, serta cara penyimpanan obat.
  - b. Mengembangkan sikap ramah, sopan santun, dan empati dalam setiap interaksi dengan pasien sehingga dapat menumbuhkan rasa nyaman dan kepercayaan pasien.
  - c. Menjaga efisiensi dalam bekerja, terutama saat menangani obat racikan, dengan tetap mengutamakan ketelitian dan keselamatan pasien.
  - d. Berperan aktif dalam memberikan edukasi obat kepada pasien sehingga pasien merasa lebih diperhatikan dan memahami terapi yang dijalani.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian, baik dari segi jumlah responden maupun lokasi penelitian, agar hasilnya lebih representatif. Penambahan variabel lain seperti kepuasan pasien atau efisiensi pelayanan juga dapat memperkaya analisis dalam penelitian terkait ketersediaan obat di rumah sakit.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agustina, A., & Dewi, R. (2025). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Batulicin. *Jurnal Farmasi SYIFA*, 3, 38–42. <https://doi.org/10.63004/jfs.v3i1.627>
- [2] Astuti, A. R., Murwati, M., & Atikah, N. (2023). Analisis Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan dan Non-Racikan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Jambu Kulon. *PHARMADEMICA : Jurnal Kefarmasian Dan Gizi*, 3(1), 11–17. <https://doi.org/10.54445/pharmademica.v3i1.33>
- [3] Hitto, S. C., Citraningtyas, G., & Jayanto, I. (2022). Evaluasi Ketersediaan Obat di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Weda Kabupaten Halmahera Tengah. *Jurnal Pharmacon*, 11(2), 1467–1472.
- [4] Ihsan, M., Kurnia Illahi, R., & Rachma Pramestutie, H. (2018). Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS terhadap Pelayanan Resep (Penelitian dilakukan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang). *Pharmaceutical Journal of Indonesia*, 3(2), 59–64. <https://doi.org/10.21776/ub.pji.2017.003.02.4>
- [5] Khoirin, K., Ramadhiani, A. R., & Rosita, M. (2022). Hubungan Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal 'Aisyiyah Medika*, 7(2). <https://doi.org/10.36729/jam.v7i2.859>

- 
- [6] Manyering, G. G., Wartiningsih, M., Messakh, B. D., & Silitonga, H. T. H. (2023). Hubungan waktu tunggu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(2), 93–101. <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i2.8876>
- [7] Nurmiwiyati, N., Oktrivina DS, A., Aritonang, M., & Kosasih, K. (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*, 6(1), 32–38. <https://doi.org/10.33084/jsm.v6i1.1474>
- [8] Pagayang, Z., Sumakul, V. D. O., & Tuwohingide, Y. (2023). Waktu Tunggu Pelayanan Resep Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Rawat Jalan. *Journal / Watson Journal of Nursing*, 1(2), 67–73.
- [9] Sutrisnawati, N. K. A. B., Agustini, N. P. D., Mendra, N. N. Y., & Antari, N. P. U. (2023). Pengaruh Pemberian Informasi Obat terhadap Kepuasan Pasien serta Faktor Pengganggu yang Terlibat di Dalamnya. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan FARMASI (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 13(4), 295–306. <https://doi.org/10.22146/jmpf.84766>
- [10] Syifa, N., Fahriadi, & Rusdiana. (2024). Pemberian Informasi Obat Dan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Ratu Zalecha Martapura. *Journal of Intan Hospital Administration*, 1(1), 9–15. <http://jurnalstikesintanmartapura.com/index.php/jiha>