

Pengaruh Ketersediaan Obat, Waktu Tunggu Resep, dan Pemberian Informasi Obat Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di RS Islam Al Muchtar Karawang

Eka Oktaviani Saputri ¹, Enrico Adhitya Rinaldi ², dan Tinon Ambarini ³.
Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Pascasarjana Universitas Respati
Indonesia, Jakarta
Eka.oktavianisaputri3@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Loyalitas pasien merupakan aspek penting dalam keberlanjutan pelayanan farmasi di rumah sakit. Faktor-faktor seperti ketersediaan obat, kecepatan waktu tunggu pelayanan resep, dan pemberian informasi obat dapat memengaruhi kepuasan serta loyalitas pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Islam Al Muchtar Karawang.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian berjumlah 96 pasien rawat jalan yang dipilih secara purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji Chi-Square untuk analisis bivariat dan regresi logistik berganda untuk analisis multivariat.

Hasil: Analisis bivariat menunjukkan bahwa ketersediaan obat ($p = 0,012$) dan kecepatan waktu tunggu pelayanan resep ($p = 0,007$) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, sedangkan pemberian informasi obat tidak berpengaruh signifikan ($p = 0,094$). Analisis multivariat dengan regresi logistik berganda menunjukkan bahwa secara simultan, ketersediaan obat dan kecepatan waktu tunggu pelayanan resep berpengaruh terhadap loyalitas pasien, sementara pemberian informasi obat tidak memiliki pengaruh signifikan.

Kesimpulan: Peningkatan ketersediaan obat dan percepatan waktu tunggu pelayanan resep dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap layanan farmasi rumah sakit. Meskipun pemberian informasi obat tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien, perlu diperbaiki untuk mendukung kepatuhan pasien dalam penggunaan obat.

Kata kunci : Ketersediaan Obat, Waktu Tunggu Resep, Informasi Obat, Loyalitas Pasien

ABSTRACT

Background : Patient loyalty is a crucial aspect of the sustainability of pharmacy services in hospitals. Factors such as drug availability, pharmacy service waiting time, and drug information provision can influence patient satisfaction and loyalty. This study aims to analyze the influence of these three factors on outpatient loyalty at RS Islam Al Muchtar Karawang.

Method: This research employs a quantitative method with a cross-sectional approach. A total of 96 outpatients were selected using purposive sampling. Data was collected through questionnaires and analyzed using the Chi-Square test for bivariate analysis and multiple logistic regression for multivariate analysis.

Results: Bivariate analysis showed that drug availability ($p = 0.012$) and pharmacy service waiting time ($p = 0.007$) significantly influence patient loyalty, while drug information provision does not ($p = 0.094$). Multivariate analysis using multiple logistic regression revealed that, simultaneously, drug availability and waiting time for prescription services

affect patient loyalty, while drug information provision does not have a significant influence. Conclusion: Improving drug availability and reducing pharmacy service waiting times can enhance patient loyalty to hospital pharmacy services. Although the provision of drug information did not significantly affect patient loyalty, it should still be improved to support patient adherence in medication use.

Keywords: Drug Availability, Prescription Waiting Time, Drug Information, Patient Loyalty

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu sarana dalam upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan. Dalam struktur rumah sakit, terdapat lima revenue center utama, yaitu instalasi rawat jalan, instalasi gawat darurat, instalasi laboratorium patologi klinik dan patologi anatomi, instalasi radiologi, serta instalasi farmasi. Instalasi farmasi ini merupakan yang sangat penting di sektor rumah sakit. Rumah sakit akan kesulitan melakukan kegiatan apa bila di rumah sakit tidak tersedia obat. Instalasi farmasi mempunyai pengaruh yang besar terhadap rumah sakit dan berbagai organisasi pelayanan kesehatan lainnya.

Pelayanan kesehatan merupakan komponen penting dalam sistem kesehatan nasional, di mana rumah sakit berperan sebagai penyedia layanan kesehatan yang komprehensif dan berkelanjutan. Salah satu elemen strategis dalam rumah sakit adalah instalasi farmasi yang memiliki fungsi utama dalam pengelolaan obat, mulai dari pengadaan, penyimpanan, hingga pendistribusian kepada pasien. Pelayanan

farmasi yang optimal tidak hanya berdampak pada efisiensi internal rumah sakit, tetapi juga berkontribusi besar terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien, khususnya pada pelayanan rawat jalan.

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, yang mengatur aspek-aspek seperti waktu tunggu pelayanan, pengelolaan stok obat, dan pemberian informasi obat kepada pasien. Selain itu, melalui SK Menkes RI No. 129 Tahun 2008, ditetapkan standar minimal, yaitu waktu tunggu obat jadi ≤ 30 menit dan obat racikan ≤ 60 menit.

Dalam beberapa tahun terakhir, paradigma pelayanan farmasi telah bergeser dari sekadar pelayanan produk menjadi pelayanan yang berorientasi pada pasien (patient-oriented), termasuk di dalamnya kecepatan pelayanan resep, ketersediaan obat, dan pemberian informasi obat yang jelas dan akurat. Ketiga aspek ini menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan farmasi di rumah sakit. Ketersediaan obat

mencerminkan kesiapan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan pasien secara langsung, sementara kecepatan waktu tunggu pelayanan resep menggambarkan efisiensi sistem pelayanan. Di sisi lain, pemberian informasi obat secara tepat berperan dalam meningkatkan pemahaman, kepatuhan, dan keamanan penggunaan obat oleh pasien.

Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala dalam pelaksanaan pelayanan farmasi yang sesuai standar. Masalah seperti ketidaksesuaian antara waktu tunggu dengan standar pelayanan, keterbatasan informasi yang diberikan kepada pasien, serta tantangan dalam menjaga ketersediaan obat masih sering dijumpai. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan terhadap mutu pelayanan farmasi agar dapat memenuhi harapan pasien dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap rumah sakit.

Loyalitas pasien menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur keberhasilan pelayanan di rumah sakit. Pasien yang loyal tidak hanya akan kembali menggunakan layanan rumah sakit, tetapi juga cenderung merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Dalam konteks kompetisi antar rumah sakit yang semakin ketat, mempertahankan loyalitas pasien menjadi prioritas strategis yang tidak

bisa diabaikan. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas, khususnya dari aspek pelayanan farmasi, sangat penting bagi manajemen rumah sakit.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketersediaan obat, kecepatan waktu tunggu pelayanan resep, dan pemberian informasi obat terhadap loyalitas pasien rawat jalan di RS Islam Al Mucthar Karawang. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan pelayanan farmasi yang lebih efektif dan berorientasi pada pasien, serta mendukung peningkatan kualitas layanan kesehatan secara menyeluruh di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain cross-sectional dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian adalah 96 pasien rawat jalan yang dipilih menggunakan metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan uji Chi-Square untuk analisis bivariat serta regresi logistik berganda untuk analisis multivariat. Penelitian ini juga menguji validitas dan reliabilitas instrumen melalui uji Pearson Correlation dan Cronbach's Alpha.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Univariat

Karakteristik responden yaitu pasien BPJS rawat jalan instalasi farmasi meliputi jenis kelamin, umur, pendidikan, dan pekerjaan. Karakteristik responden disajikan pada sebagai berikut :

a. Jenis Kelamin

Tujuan mengukur klasifikasi berdasarkan jenis kelamin adalah untuk mengetahui komposisi jumlah dan persentase jenis kelamin pasien rawat jalan. Bahwa data primer diperoleh hasil dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 38 orang atau sebesar 39,6% dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 58 orang atau sebesar 60,4%.

b. Usia

Tujuan mengukur klasifikasi berdasarkan usia adalah untuk mengetahui komposisi dan jumlah persentase usia. Hasil yang diperoleh untuk usia 18 - 20 tahun berjumlah 3 orang (3,1%), usia 21 - 40 tahun berjumlah 36 orang (37,5%), usia 41 - 60 tahun berjumlah 42 orang (43,8%), usia > 60 tahun berjumlah 15 orang (15,6%).

c. Pendidikan

Tujuan mengukur klasifikasi berdasarkan pendidikan adalah untuk mengetahui komposisi dan jumlah persentase Pendidikan.

Hasil yang diperoleh menunjukkan pendidikan SD sebanyak 15 orang atau sebesar 15,6%, SMP 16 orang atau sebesar 16,7%, SMA 51 orang atau sebesar 53,1%, Perguruan tinggi 13 orang atau sebesar 13,5% dan tidak bersekolah sebanyak 1 orang atau sebesar 1,0%.

d. Pekerjaan

Tujuan untuk mengukur klasifikasi berdasarkan pekerjaan adalah untuk mengukur komposisi dan jumlah pekerjaan.

Hasil yang diperoleh adalah pekerjaan PNS/TNI/POLRI sebanyak 6 orang atau sebesar 6,3%, pegawai swasta 21 orang atau sebesar 21,9%, wirausaha 27 orang atau sebesar 28,1%, lain-lain 42 orang atau sebesar 43,8%.

e. Ketersediaan Obat

Tujuan mengukur ketersediaan obat adalah untuk mengetahui sejauh mana rumah sakit dapat memenuhi kebutuhan pasien terhadap obat yang diresepkan. Dalam penelitian ini, ketersediaan obat diukur berdasarkan

jumlah obat yang tersedia dan dapat diberikan kepada pasien sesuai dengan resep yang diberikan oleh dokter.

Dari 96 pasien yang menebus resep di Instalasi Farmasi RS Islam Al Mucthar Karawang, diketahui bahwa sebagian besar pasien mendapatkan obat secara penuh, yaitu sebanyak 73 orang (76%), sedangkan 23 pasien (24%) hanya memperoleh sebagian obat yang diresepkan. Tidak ada pasien yang mengalami kekosongan obat sepenuhnya (0%).

f. Kecepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep

Analisis kecepatan waktu tunggu pelayanan resep bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana waktu pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Islam Al Mucthar Karawang telah memenuhi standar yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, waktu tunggu dihitung sejak pasien menyerahkan resep hingga menerima obat yang telah siap. Klasifikasi waktu tunggu dibagi menjadi dua kategori, yaitu sesuai dengan standar Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) dan tidak sesuai.

Waktu tunggu dinyatakan sesuai standar apabila obat jadi diterima dalam waktu ≤ 30 menit, sedangkan untuk obat racikan dalam waktu ≤ 60 menit. Sebaliknya, jika melebihi batas tersebut, maka dikategorikan tidak sesuai standar.

Menunjukkan bahwa sebagian besar pasien, yaitu 74 (77,1%), menerima obat dalam waktu yang sesuai dengan standar yang ditetapkan, sedangkan 22 (22,9%) mengalami waktu tunggu yang lebih lama dari standar. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, pelayanan resep di Instalasi Farmasi RS Islam Al Mucthar Karawang sudah cukup baik dalam memenuhi standar waktu tunggu yang ditetapkan dalam PMK.

g. Pemberian Informasi Obat

Tujuan mengukur analisis pemberian informasi obat adalah untuk mengetahui pemberian informasi obat yang telah diberikan, dalam penelitian ini dilakukan pada saat pasien mendapatkan obat atas resep obat jadi yang diserahkan oleh apoteker yang disertai dengan pemberian informasi obat secara baik dan benar untuk menghindari terjadinya kesalahan pada saat pasien

meminum obat. Pemberian informasi obat dikategorikan menjadi 3, yaitu informasi tidak baik, informasi cukup baik dan informasi baik.

Kategori pemberian informasi obat diperoleh kategori informasi cukup baik 7 atau sebesar 7,3%, dan informasi baik 89 orang atau sebesar 92,7%.

h. Loyalitas Pasien

Tujuan analisis loyalitas pasien adalah untuk mengetahui sejauh mana pasien tetap menggunakan layanan farmasi di rumah sakit berdasarkan pengalaman yang mereka peroleh. Dalam penelitian ini, loyalitas pasien diukur berdasarkan indikator seperti kesediaan pasien untuk kembali menggunakan layanan farmasi rumah sakit dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Loyalitas pasien dikategorikan menjadi 3, yaitu tidak loyal, cukup loyal, dan loyal. Dari 96 pasien yang menerima pelayanan di Instalasi Farmasi RS Islam Al

Mucthar Karawang, diketahui bahwa mayoritas pasien menunjukkan tingkat sangat loyal, yaitu sebanyak 73 orang (76%), sementara 23 pasien (24%) termasuk dalam kategori cukup loyal. Tidak ada pasien yang tergolong tidak loyal (0%) terhadap layanan farmasi.

2. Analisis Bivariat

Analisis bivariat bertujuan untuk mengetahui variabel yang berpengaruh pada loyalitas pasien.

Hasil data dari penelitian ini dilakukan analisis dengan uji statistik Chi-square, karena terdapat syarat yang tidak memenuhi yaitu nilai expected out <5 maka digunakan uji alternatifnya yaitu fisher exact test. Dianggap bermakna jika $p < 0,05$. Berikut ini adalah hasil analisis bivariat antara variabel-variabel bebas dengan loyalitas pasien.

a. Pengaruh Ketersediaan Obat dengan Loyalitas Pasien

Tabel Pengaruh Ketersediaan Obat dengan Loyalitas Pasien

Variabel	Loyalitas Pasien				P
	Sangat loyal		Cukup loyal		
Ketersediaan Obat	N	%	N	%	0,012

Obat				
tersedia	13	17,8	10	43,5
sebagian				
Obat				
tersedia	60	82,2	13	56,5
penuh				
Jumlah	70	100	23	100

Menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan obat secara penuh memiliki loyalitas sangat tinggi sebesar 82,2%, sedangkan pasien yang hanya memperoleh sebagian obat sebesar 17,8%. Hasil uji statistik menunjukkan nilai $p = 0,012$ atau $p < 0,05$, sehingga

terdapat pengaruh antara ketersediaan obat dengan loyalitas pasien.

b. Pengaruh Waktu Tunggu Resep dengan Loyalitas Pasien

Tabel Pengaruh Waktu Tunggu Resep dengan Loyalitas Pasien

Variabel	Loyalitas Pasien				
	Sangat loyal		Cukup loyal		P
Waktu Tunggu	N	%	N	%	0,007
Sesuai PMK	61	83,6	13	56,5	
Tidak sesuai PMK	12	16,4	10	43,5	
Jumlah	73	100	23	100	

Menunjukkan bahwa pasien yang mendapatkan pelayanan resep dengan waktu tunggu sesuai PMK memiliki loyalitas sangat tinggi sebesar 83,6%, sedangkan pasien dengan waktu tunggu tidak sesuai PMK hanya 16,4%. Hasil uji

statistik menunjukkan $p = 0,007$ atau $p < 0,05$, sehingga terdapat pengaruh antara kecepatan waktu tunggu pelayanan resep dengan loyalitas pasien.

**c. Pengaruh Pemberian Informasi
Obat dengan Loyalitas Pasien**

Tabel Pengaruh Pemberian Informasi

Obat dengan Loyalitas Pasien

Variabel	Loyalitas Pasien				P
	Sangat loyal		Cukup loyal		
Pemberian					
Informasi	N	%	N	%	
Obat					0,09
Informasi					4
Cukup baik	3	42,9	4	17,4	
Informasi Baik	70	78,7	19	82,6	
Jumlah	73	100	23	100	

pemberian informasi obat dengan loyalitas pasien.

Menunjukkan bahwa pasien yang menerima informasi obat dengan baik memiliki loyalitas sangat tinggi sebesar 78,7%, sedangkan pasien yang menerima informasi cukup baik hanya sebesar 42,9%. Namun, hasil uji statistik dengan menunjukkan nilai $p = 0,094$ ($p > 0,05$), sehingga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara

3. Analisis Multivariat

Analisis multivariat dilakukan untuk melihat hubungan variabel bebas mana yang paling erat dengan variabel terikat sebagai lanjutan dari analisis bivariat. Uji statistik yang digunakan yaitu regresi logistik.

Step	Variabel	B	P
1	Ketersediaan Obat	-1,835	0,004
	Kecepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep	1,983	0,002

	Pemberian	-1,382	0,118
	Informasi Obat		
	Konstan	0,459	0,313
2	Ketersediaan	-1,922	0,002
	Obat		
	Kecepatan	2,004	0,001
	Waktu Tunggu		
	Pelayanan Resep		
	Konstan	0,335	0,449

Dari hasil uji multivariat menggunakan regresi logistik dengan metode backward likelihood ratio (LR), pada tahap pertama (step 1), variabel ketersediaan obat, kecepatan waktu tunggu pelayanan resep, dan pemberian informasi obat dimasukkan ke dalam model karena pada analisis bivariat, ketiga variabel ini memiliki nilai $p < 0,25$. Namun, pada tahap kedua (step 2), variabel pemberian informasi obat dikeluarkan karena memiliki nilai $p = 0,118$, yang menunjukkan bahwa variabel ini tidak signifikan dalam model akhir.

Pada tahap ini, ketersediaan obat memiliki nilai $p = 0,002$ dan kecepatan waktu tunggu pelayanan resep memiliki nilai $p = 0,001$, yang keduanya lebih kecil dari 0,05, sehingga tetap

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien.

Perbedaan nilai p antara analisis bivariat dan multivariat, seperti pada variabel kecepatan waktu tunggu pelayanan resep (0,007 dalam bivariat vs 0,002 dalam multivariat), terjadi karena dalam analisis multivariat, efek dari variabel-variabel lain dalam model diperhitungkan secara simultan. Hal ini dapat menyebabkan peningkatan atau penurunan nilai signifikansi dibandingkan dengan analisis bivariat yang hanya melihat hubungan antara satu variabel bebas dengan variabel terikat secara terpisah.

Hasil ini menunjukkan bahwa ketersediaan obat dan kecepatan waktu tunggu pelayanan resep merupakan faktor utama yang memengaruhi loyalitas pasien, sementara pemberian

informasi obat tidak memiliki pengaruh yang cukup kuat dalam model akhir.

PEMBAHASAN

Pengaruh Ketersediaan Obat dengan Loyalitas Pasien

Ketersediaan obat yang memadai merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Berdasarkan analisis statistik menunjukkan adanya hubungan signifikan antara ketersediaan obat dan loyalitas pasien ($p = 0,012$). Hasil ini konsisten dengan penelitian Setiawan & Nurhayati (2019) serta Handayani et al. (2020), yang menyebutkan bahwa ketersediaan obat berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien dan memperkuat kepercayaan terhadap fasilitas layanan kesehatan.

Perencanaan perbekalan obat di RS Islam Al Muchtar Karawang menggunakan analisis ABC berdasarkan prinsip Pareto. Obat-obatan dikategorikan sebagai kategori A mencakup obat-obatan yang sangat penting dengan nilai tinggi meskipun jumlahnya sedikit, sehingga pengelolaannya diprioritaskan, kategori B terdiri atas obat dengan nilai dan frekuensi penggunaan sedang sedangkan kategori C adalah obat dengan nilai rendah namun digunakan dalam jumlah besar. Pendekatan ini

membantu memastikan obat-obatan penting selalu tersedia, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien.

Pendekatan ini memungkinkan pihak rumah sakit untuk memprioritaskan pengelolaan stok obat yang paling penting, sehingga obat-obatan kategori A mendapatkan perhatian khusus dalam proses pengadaan dan pengisian ulang. Dengan demikian, sistem ini membantu menjaga ketersediaan obat yang paling esensial, yang secara langsung berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas pasien. Jika pasien mendapatkan obat yang mereka butuhkan secara lengkap, terutama obat-obatan kritis, mereka cenderung lebih puas dan setia terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, pengelolaan stok obat yang baik melalui sistem informasi terintegrasi (SIMRS) mendukung pelaksanaan analisis ABC ini dengan menyediakan data real-time tentang kondisi persediaan. Hal ini memungkinkan penyesuaian buffer stock secara tepat waktu dan proaktif, sehingga kendala seperti keterlambatan pembayaran BPJS yang berdampak pada pengisian stok dapat diminimalkan dalam strategi peningkatan layanan farmasi di rumah sakit ini.

Pengaruh Waktu Tunggu Resep dengan Loyalitas Pasien

Analisis yang dilakukan menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara durasi waktu tunggu pelayanan dengan tingkat loyalitas pasien di instalasi farmasi RS Islam Al Muchtar Karawang. Waktu tunggu pelayanan merupakan salah satu indikator utama dalam standar pelayanan kefarmasian rumah sakit sebagaimana tercantum dalam peraturan yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Permenkes, 2016). Indikator ini diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu waktu tunggu untuk obat jadi yang seharusnya tidak lebih dari 30 menit serta waktu tunggu untuk obat racikan dengan batas maksimal 60 menit. Selain mencerminkan efisiensi pelayanan, waktu tunggu juga menjadi indikator bagaimana rumah sakit mengelola layanannya agar sesuai dengan ekspektasi pasien. Loyalitas pasien terbentuk ketika mereka merasakan bahwa pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan setelah membandingkannya dengan kualitas yang diperoleh. Lima dimensi utama dalam penilaian loyalitas pasien menjadi acuan dalam mengukur tingkat loyalitas mereka terhadap layanan yang diberikan.

Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa semakin singkat waktu tunggu pasien dalam memperoleh obat, semakin tinggi pula loyalitas mereka terhadap layanan farmasi rumah sakit. Hal ini menegaskan bahwa efisiensi pelayanan farmasi berperan penting dalam membangun kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Berdasarkan ketentuan dalam Permenkes Nomor 129 Tahun 2008, standar pelayanan kefarmasian menetapkan bahwa waktu tunggu untuk obat jadi maksimal 30 menit, sedangkan untuk obat racikan maksimal 60 menit.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kecepatan dalam pelayanan resep memiliki dampak signifikan terhadap loyalitas pasien. Pasien yang memperoleh obat dengan cepat cenderung lebih puas serta memilih tetap menggunakan layanan farmasi rumah sakit. Sebaliknya, pasien yang mengalami waktu tunggu yang lebih lama cenderung merasa kurang puas dan berpotensi mencari alternatif layanan farmasi lain. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan resep dan loyalitas pasien ($p = 0,007$). Peningkatan jumlah petugas farmasi, pengaturan sistem antrian yang lebih efektif, serta penerapan teknologi seperti sistem informasi yang terintegrasi

dapat membantu mengurangi waktu tunggu pelayanan. Dalam konteks ini, pelatihan petugas farmasi mengenai kecepatan, sikap, dan ketepatan waktu juga penting. Dengan demikian, menjaga waktu tunggu pelayanan pada tingkat yang sesuai dengan standar serta meningkatkan efisiensi pelayanan akan berdampak positif pada loyalitas pasien, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada peningkatan loyalitas dan rekomendasi pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Pengaruh Pemberian Informasi Obat dengan Loyalitas Pasien

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian informasi obat tidak memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas pasien ($p = 0,094$). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun informasi obat penting bagi keselamatan dan pemahaman pasien, faktor lain seperti ketersediaan obat dan kecepatan pelayanan lebih berperan dalam membentuk loyalitas pasien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Ni Komang Ayu, yang menunjukkan bahwa informasi obat yang diberikan tenaga kefarmasian tidak berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di Apotek Indobat Padangsambian ($p = 0,580$; CI 95%). Ada beberapa faktor yang dapat menjelaskan

ketidaksignifikanan hubungan ini. Pertama, pasien yang sudah terbiasa menggunakan obat tertentu mungkin merasa tidak memerlukan informasi tambahan, sehingga edukasi yang diberikan tidak terlalu berdampak pada loyalitas mereka. Kedua, pasien lebih cenderung menilai kepuasan dari aspek pengalaman langsung, seperti kemudahan mendapatkan obat dan kecepatan pelayanan, daripada dari informasi yang diberikan tenaga farmasi. Hal yang terpenting dalam melakukan kegiatan tersebut harus memenuhi 10 indikator Pelayanan Informasi Obat (PIO) yaitu tentang nama obat, bentuk sediaan, dosis obat, cara penggunaan obat, cara penyimpanan obat, indikasi obat, kontraindikasi, stabilitas obat, efek samping obat, interaksi obat.

Faktor usia juga berperan dalam pemberian informasi obat. Sebagian besar pasien yang datang ke instalasi farmasi termasuk dalam kategori pralansia hingga lansia, yang umumnya telah terbiasa mengonsumsi obat-obatan secara rutin. Kondisi ini membuat pasien lebih cenderung memahami penggunaan obat tanpa memerlukan penjelasan yang terlalu mendetail dari petugas farmasi. Hal ini dapat menjadi salah satu alasan mengapa pemberian informasi obat tidak

berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien dalam penelitian ini. Pasien yang sudah terbiasa mengonsumsi obat lebih fokus pada aspek ketersediaan obat dan kecepatan pelayanan dibandingkan dengan informasi tambahan yang diberikan.

Namun, meskipun pemberian informasi obat tidak memiliki hubungan signifikan dengan loyalitas pasien, aspek ini tetap penting dalam pelayanan farmasi. Data kuesioner instalasi farmasi tahun 2024 menunjukkan bahwa pada bulan tertentu, indikator pemberian informasi obat hanya mencapai 70%. Hal ini menandakan bahwa penyampaian informasi kepada pasien belum optimal. Padahal, informasi yang jelas dan lengkap mengenai cara penggunaan, dosis, efek samping, serta interaksi obat sangat krusial untuk memastikan pasien dapat menggunakan obat dengan benar dan aman. Oleh karena itu, meskipun secara statistik tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas, peningkatan kualitas pemberian informasi obat harus tetap diutamakan. Upaya seperti pelatihan komunikasi bagi tenaga farmasi dan pemanfaatan media digital sebagai alat bantu edukasi dapat membantu meningkatkan efektivitas penyampaian informasi, yang pada gilirannya mendukung kepatuhan terapi dan keselamatan pasien..

Pengaruh Ketersediaan Obat, Kecepatan Waktu Tunggu Pelayanan Resep, dan Pemberian Informasi Obat terhadap Loyalitas Pasien

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa ketersediaan obat dan kecepatan waktu tunggu pelayanan resep memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien ($p < 0,05$), sementara pemberian informasi obat tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini mendukung teori loyalitas pelanggan dari Kotler & Keller (2016), yang menyatakan bahwa kepuasan pasien terhadap layanan farmasi sangat dipengaruhi oleh ketersediaan produk dan efisiensi pelayanan. Jika pasien mengalami keterlambatan dalam memperoleh obat atau harus mencari obat di luar rumah sakit, tingkat kepercayaan dan loyalitas mereka dapat menurun.

Menurut teori kualitas pelayanan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), dimensi reliability (keandalan) dan responsiveness (ketanggapan) berperan penting dalam membangun loyalitas pasien. Ketersediaan obat mencerminkan reliability karena menunjukkan bahwa rumah sakit mampu menyediakan kebutuhan pasien secara konsisten. Kecepatan waktu tunggu pelayanan resep mencerminkan

responsiveness, yang berkaitan dengan kecepatan dan efisiensi petugas dalam menangani permintaan obat pasien. Ketidaksignifikanan pengaruh pemberian informasi obat terhadap loyalitas pasien dapat dijelaskan dengan teori perilaku konsumen yang menyebutkan bahwa aspek fungsional pelayanan, seperti aksesibilitas dan kecepatan layanan, lebih diutamakan dibandingkan aspek edukasi tambahan.

Meskipun informasi obat tidak secara langsung memengaruhi loyalitas pasien, edukasi yang baik tetap diperlukan untuk memastikan penggunaan obat yang aman dan efektif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan farmasi perlu difokuskan pada optimalisasi manajemen stok obat, percepatan proses pelayanan resep, serta peningkatan komunikasi tenaga farmasi dengan pasien guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka terhadap layanan rumah sakit pasien.

DAFTAR PUSTAKA

1. Abdu-Aguye, S. N., Labaran, K. S., Danjuma, N. M., & Mohammed, S. (2022). An exploratory study of outpatient medication knowledge and satisfaction with medication counselling at selected hospital pharmacies in Northwestern Nigeria. *PLoS ONE*, 17(4 April), 1–14.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0266723>
2. Al-Jumaili, A. A., Ameen, I. A., & Alzubaidy, D. A. (2020). Influence of Pharmacy Characteristics and Customer Quality of Life on Satisfaction of Community Pharmacy Customers. *INNOVATIONS in Pharmacy*, 11(1), 13.
<https://doi.org/10.24926/iip.v11i1.2434>
3. Aryanti, A. D., Kumala, S., & Ramadaniati, H. U. (2024). Dampak Konseling Apoteker, Ketersediaan Obat, Dan Kualitas Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Ners*, 8(1), 167–177.
4. Asabea Addo, A., Wang, W., Dankyi, A. B., Abban, O. J., & Bentum-Micah, G. (2020). Sustainability of Health Institutions: The Impact of Service Quality and Patient Satisfaction on Loyalty. *European Journal of Business and Management Research*, 5(4), 1–7.
<https://doi.org/10.24018/ejbmr.2020.5.4.345>
5. Hammoudeh, S., Amireh, A., Jaddoua, S., Nazer, L., Jazairy, E., & Al-Dewiri, R. (2021). The Impact of Lean Management Implementation on Waiting Time and Satisfaction of Patients and Staff at an Outpatient

- Pharmacy of a Comprehensive Cancer Center in Jordan. *Hospital Pharmacy*, 56(6), 737–744. <https://doi.org/10.1177/0018578720954147>
6. Kalungia, A., & Kamanga, T. (2016). Patients' Satisfaction with Outpatient Pharmacy Services at the University Teaching Hospital and Ndola Central Hospital in Zambia. *Journal of Preventive and Rehabilitative Medicine*, 1(1), 13–18. <https://doi.org/10.21617/jprm.2016.0101.3>
7. Leemanza, Y., & Kristin, E. (2023). Effectiveness of Wait Time Targets and Patient Satisfaction Feedback in Decreasing Wait Times for Prescription Services in an Outpatient Pharmacy. *Canadian Journal of Hospital Pharmacy*, 1(7), 1–7. <https://doi.org/10.4212/cjhp.3438>
8. 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>
9. Prabowo, P., Satibi, & Gunawan Pamudji, dan W. (2016). Analysis Of Factors Affecting The Availability Of Drugs At The JKN Era In Rsud Dr. Soedono Madiun. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi*, 6(3), 213–218.
10. Setiawan, B., Yoshida, E., & Sunita, A. (2024). Hubungan Ketersediaan Obat Terhadap Waktu Tunggu Pelayanan Farmasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Bun Tangerang Tahun 2024. *Manajemen, Jurnal Administrasi, Dan Sakit, Rumah Marsi, Indonesia*, 8(4), 459–468.
11. Simanjuntak, M. R., Pasaribu, N. D., & Sibagariang, E. E. (2020). Manajemen sumber daya manusia dengan waktu tunggu pasien di pelayanan farmasi Rumah Sakit X. *Jurnal Prima Medika Sains*, 2(2), 32–36. <https://doi.org/10.34012/jpms.v2i2.973>
12. Sulo, H. R. (2020). Hubungan Pemberian Informasi Obat dan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Samarinda. *Sainstech Farma*, 13(2), 73–79. <https://ejournal.istn.ac.id/index.php/sainstechfarma/article/view/758>
13. Syifa, N., Sarjana Administrasi Rumah Sakit Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan

Intan Martapura, P., Banjar, K., & Sarjana Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Intan Martapura, P. (2024). Pemberian Informasi Obat Dan Waktu Tunggu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rsud Ratu Zalecha Martapura Providing Information on Drug and Service Waiting Times With Patient Satisfaction Level At Ratu Zalecha Martapura Hospital. *JIHA*, 1(1), 9–15.

<http://jurnalstikesintanmartapura.com/index.php/jiha>

14. Yuliandani, Y., Alfian, S. D., & Puspitasari, I. M. (2022). Patient satisfaction with clinical pharmacy services and the affecting factors: a literature review. *Pharmacia*, 69(1), 227–236.
<https://doi.org/10.3897/pharmacia.69.e80>